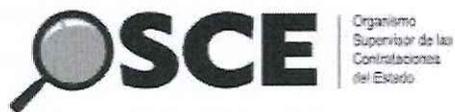


BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

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



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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a smaller loop and a vertical stroke.

A handwritten signature in blue ink that reads "Teresita Pacheco". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a large, horizontal, hand-drawn oval.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name with a large initial.

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	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<i>Advertencia</i> • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • Xyz	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:

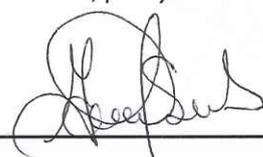
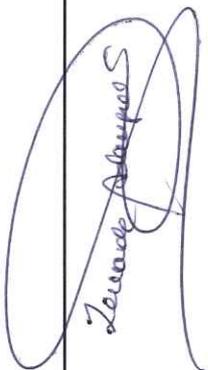
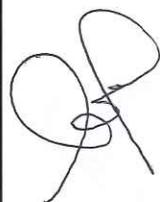
Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

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 sombreado.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

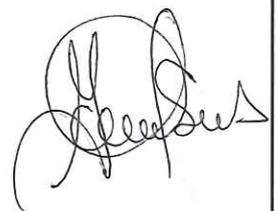
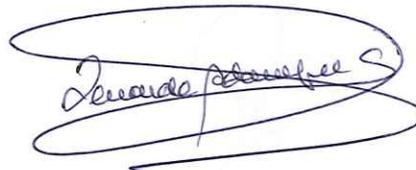
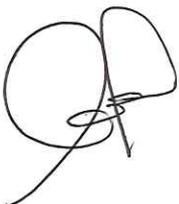
Elaboradas en enero de 2019
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

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

**CONCURSO PÚBLICO N°
CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA
U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.**



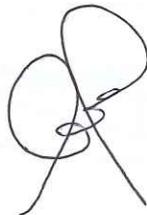
DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

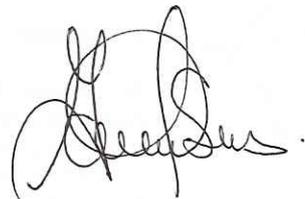
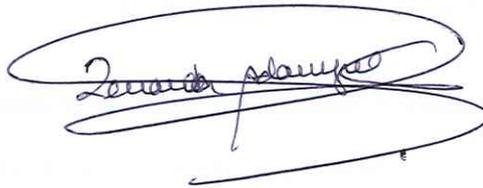
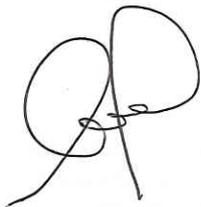
La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

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

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

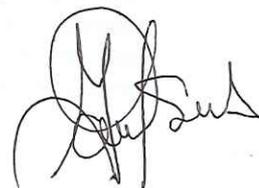
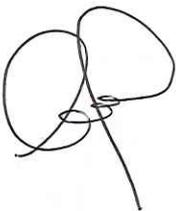
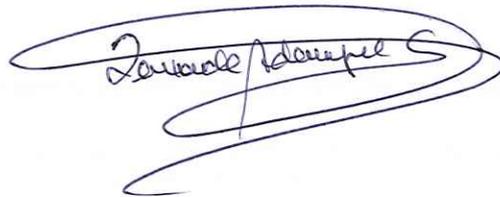
Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.

- A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.
- El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS



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

Importante

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

Advertencia

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

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*
- 4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

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

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 2: SAE-0046-2024-ENOSA firmado el 11 de abril del 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de mil noventa y cinco (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 solicitar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (diez y 00/100 soles) mediante depósito en efectivo en las siguientes cuentas de Electronoroeste S.A.

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

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

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

Oficina de Electronoroeste S.A. ubicado en Calle Callao 875 Piura Centro, con atención al Área de Logística en el Horario de 08:00 am – 13:00 horas y 14:30 a 18:30 horas.

Importante

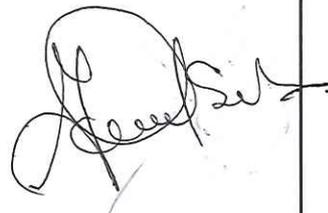
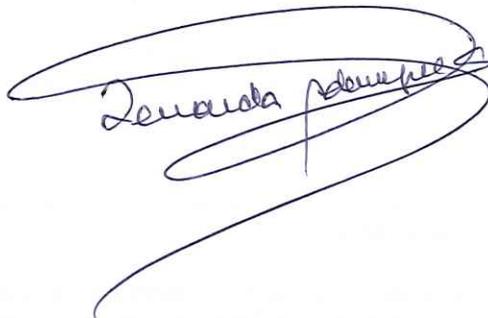
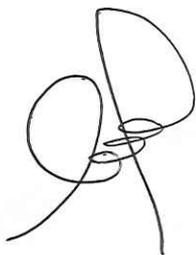
El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 31955 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificaciones.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información.
- Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, vigentes desde el 20 de julio de 2023.
- Sistema De Prevención De Lavado De Activos Y Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005 -2012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013-MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y Servicios.
- Código Nacional de Electricidad - Suministro 2011. R.M. N° 214-2011-MEM/DM.
- Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD - Procedimiento para Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública
- RM 442-2004-MEM/DM Norma DGE "Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución" o la que la sustituya.
- Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.
- Reglamento de la Ley N° 28749, aprobado por D.S. N° 025-2007-EM.
- Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.

- Decreto Legislativo N° 1221, que mejora la Regulación de la Distribución de Electricidad para promover el acceso a la Energía Eléctrica en el Perú.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N° 040- 2001-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la NTCSE. Resolución CD N° 616-2008-OS/CD
- Norma de Procedimientos para la Elaboración de Proyectos y Ejecución de Obras en Sistemas de Distribución y Sistemas de Utilización en Media Tensión en Zonas de Concesión de Distribución. RD-018-2002-EM/DGE.
- Normas DGE "Terminología en Electricidad" y "Símbolos Gráficos en Electricidad"
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad. R.M. N° 111-2013-MEM/DM.
- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.
- Resolución N° 269-2014-OS/CD, "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural".
- Resolución N° 153- 2013-OC-CD "Procedimiento de supervisión de cortes, reconexiones y retiros"
- Reglamento Nacional de Edificaciones. D.S. N° 011-2006-VIVIENDA.
- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Toda nuevas Normas y reglamentos emitidas por el OSINERMIN.
- Directivas vigentes de ELECTRONOROESTE S.A. (por ejemplo, directiva de cobranza que será alcanzada al inicio del servicio).
- Reglamento de Protección Ambiental en las actividades eléctricas DS N-029-94.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MINAM que establece Límites Máximos Permisibles de emisiones atmosféricas para vehículos automotores, modificado con Decreto Supremo N° 029- 2021-MINAM
- Ley N° 28245, Ley marco del sistema nacional de gestión ambiental.
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley N° 28245.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- Resolución Ministerial N° 031-2023/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 339- MINSA/DGIESP-2023, Directiva Administrativa que establece las Disposiciones para la Vigilancia, Prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- El contratista deberá cumplir con los protocolos correspondientes emitido por el MINSA, Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴

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

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

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

- 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
<ul style="list-style-type: none">• 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:

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- 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.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

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

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

- f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁶ (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- i) Declaración Jurada de intereses para proveedores, de acuerdo al Artículo 22.4 del Código de Ética de la Entidad (**Anexo N° 13**)
- j) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (**Anexo N° 14**)
- k) Formato de conocimiento del proveedor - Sistema De Prevención De Lavado De Activos Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26-NOV_2016 (**Anexo N° 15**)
- l) Formato PEP (**Anexo N° 16**) de corresponder.

Importante

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

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁸.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

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

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

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

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el local principal de Electronoroeste S.A. ubicado en la Calle Callao 875 – Piura en el horario de Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 13:45 a las 18:30 horas y/o en vía Mesa de Partes Digital del Electronoroeste S.A mesadepartesENOSA@distriluz.com.pe con atención a la Oficina de Logística y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que Electronoroeste S.A. disponga en su oportunidad.

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

Para la suscripción del contrato deberá a personarse el representante legal dentro del plazo a las oficinas de Electronoroeste SA ubicadas en Calle Callao 875 – Piura, en el horario de 08:00 a 1:00 y de 1:45 a 18:30, con excepción si el representante legal cuenta con firma digital validada por la RENIEC se firmará de manera virtual.

Importante

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

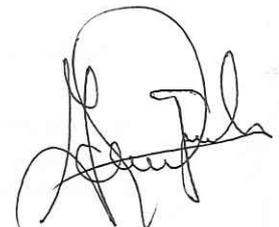
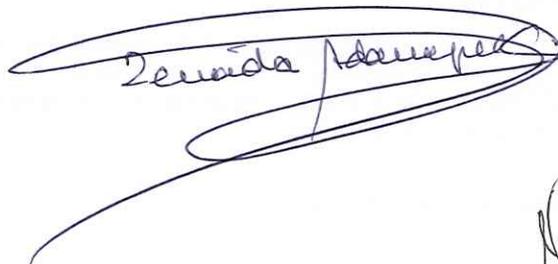
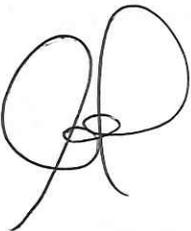
2.5. FORMA DE PAGO

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

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

- Informe del Servicio detallado en el numeral 9.0.
- Informe del funcionario responsable del Área Comercial de la Unidad de Tumbes emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Relación del personal.
- Planilla Electrónica
- Pago de haberes (boleta y voucher de depósito)
- Planilla de Declaración y Pago de Aportes Provisionales AFP
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo-Pensión y Salud

Dicha documentación se debe presentar en el siguiente link: <https://www.enosa.com.pe/proveedoror>



CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1 Área usuaria

El presente servicio es solicitado por el Área Comercial de la Unidad Empresarial TUMBES de ELECTRONOROESTE S.A. en adelante LA ENTIDAD.

2 Finalidad Pública

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

La presente contratación se encuentra vinculada con el objetivo estratégico: Mejora de la Satisfacción al Cliente.

3 Antecedentes

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

Que, actualmente la Unidad Empresarial de TUMBES administra las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla, los mismos que demandan una atención en forma oportuna, precisa y rápida, a sus requerimientos como solicitudes nuevo suministros, reclamos, convenios, consultas varias, etc.

El motivo por el cual se realiza el requerimiento del "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.", es por la necesidad de brindar una atención personalizada en cada una de nuestras localidades.

4 Objeto de la Contratación

4.1 Objetivo General:

Contratar una empresa que brinde el servicio de ejecución de actividades de atención personalizada a clientes en las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla.

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

42 Objetivo Específico:

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

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

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

5 Alcances Generales del Servicio:

El Servicio de Atención al Cliente a ejecutar, está ubicado dentro del ámbito de la Concesión de ENOSA, en la Unidad Empresarial de TUMBES en las provincias de Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla - Tres (3) oficinas de atención.

Provincias	N° de Clientes*
Tumbes	36,735
Contralmirante Villar	9,176
Zarumilla	13,022

(*) A enero 2024

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD EMPRESARIAL TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.	Servicio	1

5.1 Actividades

El Servicio De Atención Al Cliente En Las Oficinas Comerciales En El Ámbito De La Unidad Empresarial TUMBES - Electronoroeste S.A, tiene como función la atención a los clientes por los siguientes motivos: atención de un reclamo, solicitud, interrupción, denuncias, consultas varias y otras actividades vinculadas al servicio; incluyendo la adquisición de un nuevo suministro.

Para el desarrollo de estas actividades, EL CONTRATISTA estará en la obligación de destinar puntos de atención dedicados principalmente a las atenciones que deriven una gestión al cliente.

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

Efectuará entregas periódicas de la documentación física al File de Clientes, mediante su Supervisor de EL CONTRATISTA en coordinación con el Supervisor de LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA debe contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros, evitando utilizar al personal propuesto para el servicio solicitado, lo cual podría interrumpir la operatividad del servicio.

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

De Gestión al Cliente

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

El detalle se encuentra descrito en el Anexo 01.

52 Procedimiento

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

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

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

descargada por el Área Usuaria de LA ENTIDAD. Esta nube debe permitir a LA ENTIDAD el descargo de la carpeta y archivos pdf.

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

EL CONTRATISTA se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas de información al cliente (paneles informativos), operatividad del módulo de auto atención y central telefónica según lo

dispuesto por el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio, así como de la porta folletos que contiene volatería diversa.

EL CONTRATISTA, durante el contrato elabora a su cuenta la folletería básica de los centros de atención requeridos por ELECTRONOROESTE S.A. en papel Cauche full color de 75 gr y/o 80gr, para lo cual deberá contar con el material necesario.

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

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

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

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

En Anexo N° 01, se detallan cada procedimiento de trabajo

53 Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo deberá ser presentado previo al inicio del servicio, teniendo un plazo máximo de diez

(10) días hábiles para la presentación, y diez (10) días hábiles para la aprobación de la empresa. Asimismo, podrá ser modificado en función del proceso de ejecución del servicio y de las posibles incidencias que pudieran surgir a lo largo de la misma.

El plan de Trabajo, debe contar con:

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

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

54 Recursos para ser provistos por el proveedor.

El requerimiento mínimo de recursos se lista a continuación:

54.1 Equipamiento Comunicaciones:

Está conformado por los equipos de comunicación, hardware; que utilizará el contratista con la finalidad de coordinar y realizar los trabajos.

El supervisor del servicio y cada oficina de atención al cliente deberán contar con Teléfono Móvil con cobertura necesaria en las zonas a contratar.

Provincia	Cantidad
Tumbes (Supervisora)	1

EL CONTRATISTA deberá instalar un servicio de Internet Inalámbrico en cada una de las oficinas en donde se encuentre el personal de Atención al Cliente. La calidad de señal, cobertura y ancho de banda que debe tener el Internet de EL CONTRATISTA debe ser el necesario para poder utilizar la red privada de LA ENTIDAD (VPN - Global Protect), el Sistema Comercial, el Sistema Geo Referencial, atender sus Correos Electrónicos 12 MB, entre otros y sin demoras que puedan perjudicar la eficacia del trabajo.

EL CONTRATISTA debe contar con teléfono fijo en cada uno de sus puntos de atención. Deberá implementar teléfono para acceso directo a SERVILUZ

Provincia	N° Teléfono fijo
Tumbes	1
Contralmirante Villar	1
Zarumilla	1

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

EL CONTRATISTA deberá contar con un repositorio o nube donde subirá la información diaria y pueda ser descargada por el Área Usuaría de LA ENTIDAD. Esta nube debe permitir a LA ENTIDAD el descargo de la carpeta y archivos PDF.

Equipos de cómputo:

El requerimiento mínimo estimado que deberá proveer EL CONTRATISTA de equipos de cómputo se lista a continuación

Equipos	Tumbes	Contralmirante Villar	Zarumilla	Total
Computadoras Corel I5 o superior, memoria RAM 16GB, disco duro sólido de 500 Gb (mínimo), con su respectivo estabilizador, Windows 11, Office 365 y Antivirus (Cada Software deben ser originales), con capacidad de lectura de USB	7	3	3	13
Impresoras para impresión Láser de mínimo 40 ppm	3	2	2	7
Ticketera (Para la orientadora)	1	0	0	1
Escáner multifuncional	3	1	1	5

*Las PC's deberán ser configuradas inicialmente por personal de TI de LA ENTIDAD; sin embargo, los mantenimientos físicos y lógicos serán a cuenta de EL CONTRATISTA.

* Está Incluido 03 PC's para acceso de usuarios a la web (Osinermin-Enosa)

Otros materiales de oficina:

EL CONTRATISTA deberá contar con material de oficina como útiles de escritorio necesario para el trabajo de las operadoras, como lápiz, lapiceros, papel bond, tóner de impresora, reglas, corrector, resaltador,

pos-it, micas, fólder, cuaderno, folders de palanca, huelleros, sellos varios, formatos varios, etc.), y otros que estime conveniente EL CONTRATISTA.

542 Infraestructura Estratégica

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

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

- ✓ Tumbes: Un (1) local que debe tener como mínimo 45 metros cuadrados.
- ✓ Contralmirante Villar: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados.
- ✓ Zarumilla: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados.

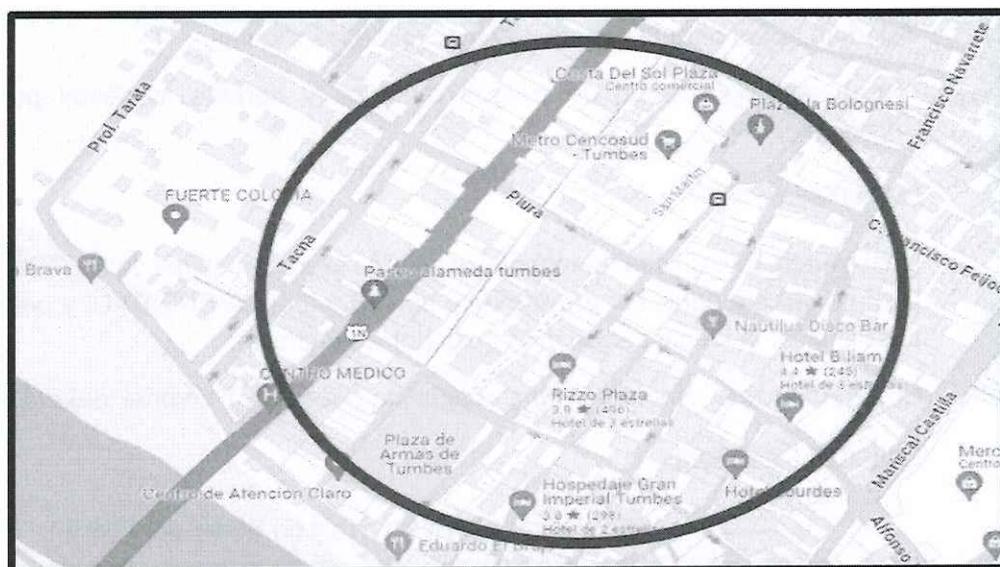
En el Anexo N° 02 se detallan los requisitos que deben cumplir dichos locales

EL CONTRATISTA, deberá evaluar a su costo la contratación de vigilancia y limpieza, recordando que el presente servicio no se llevará a cabo en las instalaciones de Enosa.

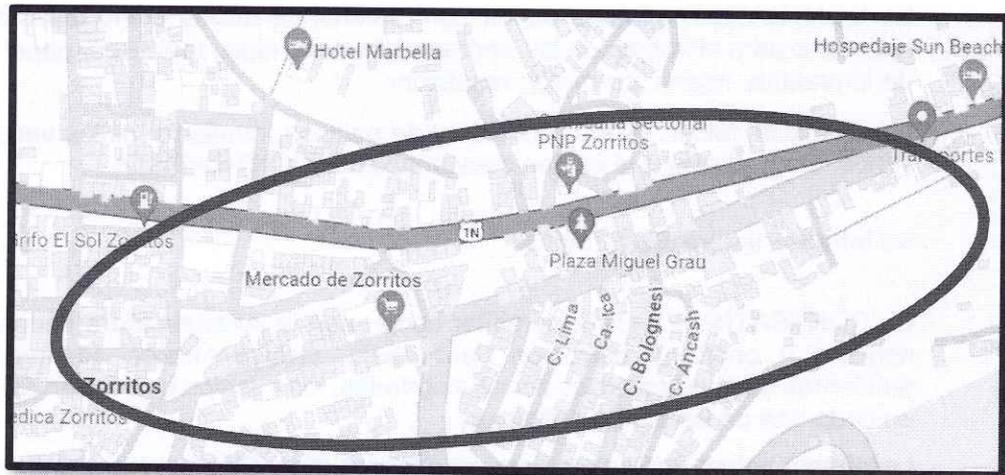
En la etapa de implementación EL CONTRATISTA deberá cumplir con los requerimientos detallados en el Anexo 2.

La Ubicación de las Oficinas deben está ubicadas en el casco Urbano de cada Provincia tal como se describe en los siguientes planos:

Ubicación de la oficina a Alquilar en Tumbes:



Ubicación de la oficina a Alquilar en Contralmirante Villar:



Ubicación del Local a Alquilar en Zarumilla:



Módulos de escritorio para todos los puntos de atención, incluyendo para el Orientador(a). Mobiliario adecuado, estanterías, pintado de paredes con logo de EL CONTRATISTA, interno y externo, horario de atención externo.

Además, sillas para la espera de atención de los clientes.

Mural para publicación de pliegos tarifarios y normas, pedestal para Libro de Observaciones.

543 Uniformes

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

El personal que efectuará los trabajos de Atención Personal deberá contar con:

Uniforme de verano

- Dos (2) Camisas de algodón para terno o Dos (2) Blusas para Saco
- Dos (2) pantalones o faldas de algodón.

Uniforme de invierno

- Dos (2) Camisas de algodón para terno o Dos (2) Blusas para Saco
- Dos (2) pantalones o faldas de algodón.
- Dos (2) piezas de abrigo. Identificación
- Un (1) Fotocheck de identificación al año.

El Supervisor de EL CONTRATISTA deberá tener su uniforme también.

EL CONTRATISTA deberá evidenciar la entrega del uniforme a su personal al inicio de servicio.

55 Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad

La Entidad remitirá la información en forma digital de los pliegos tarifarios mensuales para su impresión en tamaño legible y publicación en el mural a colores y otra información necesaria para la difusión a los clientes.

Software:

Se suscribirá un Contrato de Licenciamiento por el uso del sistema comercial de LA ENTIDAD.

La entidad proporcionará accesos al Sistema Comercial NGC y a otros que fuere necesario. Los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de LA ENTIDAD se calculan en base al presente cuadro:

COSTOS POR USO DE SISTEMAS TIC EN ENOSA

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

Los costos son en soles y sin IGV.

LA CONCESIONARIA facturará mensualmente los costos de licenciamiento de acuerdo al cuadro adjunto y según la cantidad de cuentas de usuario que EL CONTRATISTA requiera.

Procedimiento, directivas e instructivos internos de LA ENTIDAD

56 Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.

- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005-2012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013- MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y

Servicios.

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

57 Impacto Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional

Para el servicio a contratar se requiere estar acorde con las normas de Impacto ambiental en lo referente a escala de ruidos y residuos sólidos.

Durante la ejecución del servicio se cumplirá estrictamente con las normas relacionadas con el medio ambiente para evitar cualquier riesgo de contaminación.

Asimismo, la ejecución de las actividades estará orientada a evitar la ocurrencia de incidentes y accidentes, con la finalidad de proteger la salud del trabajador, durante la prestación del servicio, teniendo la responsabilidad de identificar los peligros y evaluar los riesgos, en materia ambiental, seguridad y salud.

- Reglamento de Protección Ambiental en las actividades eléctricas DS N-029-94.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MINAM que establece Límites Máximos Permisibles de emisiones atmosféricas para vehículos automotores, modificado con Decreto Supremo N° 029-2021-MINAM
- Ley N° 28245, Ley marco del sistema nacional de gestión ambiental.
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley N° 28245.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- Resolución Ministerial N° 031-2023/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N°

339- MINSA/DGIESP-2023, Directiva Administrativa que establece las Disposiciones para la Vigilancia, Prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

- El contratista deberá cumplir con los protocolos correspondientes emitido por el MINSA, Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023.

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

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

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

58 Seguros:

Los seguros correspondientes al personal empleado por LA CONTRATISTA serán por cuenta y cargo de esta.

En consecuencia, LA CONCESIONARIA, no será responsable de los daños a bienes o persona cualquiera que sea la naturaleza de tales causas u ocasiones en que acontezcan. Las pólizas deberán ser entregadas a LA ENTIDAD, previo al inicio de la ejecución contractual.

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

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

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

b. Responsabilidad Civil Extracontractual:

Por daños a terceros por un monto igual al 10% del monto total del contrato. Todos los gastos que genere la contratación de este seguro serán de cuenta y cargo de LA CONTRATISTA.

LA CONTRATISTA, asume la totalidad del costo económico, consecuencia del accidente o muerte de su personal y/o de terceros durante la ejecución del servicio.

c. Póliza de accidentes de trabajo

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

COBERTURA	SUMA ASEGURADA S
Muerte accidental	10.000,00
Invalidez temporal o permanente	20.000,00
Gastos de curación	5.000,00
Gastos de sepelio	2.500,00

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

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

EL CONTRATISTA al inicio y durante del contrato está obligado a dar cumplimiento a Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su Reglamento aprobado por D.S 005-2012-TR y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas para el Sector Eléctrico aprobado con RM 111-2013 MEM/DM.

6 Requerimiento de Proveedor y de su Personal

6.1 De El Contratista

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

- El contratista deberá contar en su objeto social con facultades para desarrollar actividades de tercerización.
- No deberán estar en el registro de proveedores inhabilitados para contratar con el Estado.
- No deberá estar impedido de contratar con el Estado.
- Disponibilidad de personal y recursos para la prestación del servicio.

Todas las coordinaciones en general entre LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA en relación con las actividades del servicio encomendado serán solo y exclusivamente entre el Supervisor del Servicio autorizado por EL CONTRATISTA ante LA ENTIDAD.

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

62 La Infraestructura Estratégica

El CONTRATISTA deberá acreditar la infraestructura estratégica detallada en el numeral 5.4.2

63 Del Personal

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

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

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

EL CONTRATISTA, en los 10 días de implementación, debe capacitar al personal en las siguientes Normas de Osinergmin: Procedimiento de Reclamos; Norma de Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario; entre otras.

631 Un (01) Supervisor del Servicio (PERSONAL CLAVE)

- Formación Académica
Titulado o Bachiller universitario o profesional técnico, en cualquier carrera.

Experiencia

Experiencia mínima de dos (2) años como supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office, o Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente.

- Funciones
Responsable del servicio prestado por la Contratista en todo el ámbito del contrato, coordinará con el jefe Comercial o a quien se designe, responsables de la atención al cliente en LA ENTIDAD (presencial).

Deberá emitir un reporte diario, semanal y mensual de todas las actividades realizadas. Velar por la calidad y oportunidad en la atención de los Atendedores Comerciales y Orientadores hacia nuestros clientes y usuarios.

Verificar el cumplimiento del registro con los datos de contactabilidad y la actualización de datos de la persona que se presenta a efectuar el requerimiento. Esta verificación es diaria y sujeta Penalidad.

Revisar la carpeta en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA, de las descargas de las atenciones realizadas, y tomar las medidas correctiva del caso.

Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047- 2009/OS-CD del Osinergmin,

de la muestra de Nuevos suministros y Reclamos del trimestre. Coordinación directa con el Administrador de Sede Piura y Tumbes.

Encargado(a) de atender el requerimiento de la Resolución N° 153- 2013-OC-CD del Osinergmin, de la muestra de Reinstalaciones de Suministros del trimestre. Coordinación directa con el Administrador de sede Piura y Tumbes.

Incluye la publicación y actualización constante en paneles informativos de los pliegos tarifarios e información de interés. Esta actualización debe estar actualizada en el sistema comercial, y debe verificarse.

Elaboración de documento de envío al Área que corresponde emitir Informe para resolución de requerimientos en general de clientes o usuarios.

Realizar un reporte y llevar el control y seguimiento de las actividades comerciales que se registren en todas las oficinas (nuevos suministros, reaperturas, interrupciones, denuncias, otros requerimientos), alertando sobre los plazos de atención al Jefe Comercial o quienes este designe para no incurrir en trasgresiones multas por parte del ente fiscalizador.

Otros detallados en procedimiento de trabajo, Anexo N° 1.

- Lugar de trabajo
Las actividades deberán realizarse de manera presencial y su ubicación del centro de trabajo deberá ser de acuerdo al siguiente detalle:

1. Un (01) Supervisor para la oficina TUMBES.

632 Ocho (8) personas para Atención al Cliente – Plataforma Presencial

- Formación Académica
Con estudios técnicos concluidos o egresados de cualquier carrera.
- Experiencia
Contar con una experiencia mínima de un (1) año, como asistente de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros).
- Conocimientos
MS Office intermedio.
- Funciones
Atención personal a los clientes que llegan a la oficina de Atención al Cliente de LA ENTIDAD, por diversos motivos relacionados con el servicio de energía eléctrica. Ver Descripción en Anexo 01.
- Lugar de Trabajo

Tumbes	4 personas
Contralmirante Villar	2 personas
Zarumilla	2 persona

En coordinación, la ENTIDAD y la Contratista, podrán modificar la distribución del personal, para mejorar la atención en algún centro de servicio que lo requiera.

633 Una (1) persona para Atención al Cliente – Orientador

- Formación Académica
Con estudios técnicos concluidos o egresados de cualquier carrera.
- Experiencia
Contar con una experiencia mínima de un (1) año, como asistente de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros).
- Conocimientos
MS Office intermedio.
- Funciones
Orientar a los clientes que llegan a la Oficina Comercial, sobre las diferentes consultas relacionados con el servicio de energía eléctrica. Ver anexo 01.
- Lugar de Trabajo
En la oficina principal Tumbes de La Contratista.

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

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

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

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

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

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

Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitación no menor a 48 horas, previos a iniciar labores oficiales. La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

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

EL CONTRATISTA se compromete a la capacitación 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 cursos (certificados) por cada trabajador La capacitación estará a cargo de EL CONTRATISTA.

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

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

64 De la experiencia del Postor en la Especialidad.

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (CUATROCIENTOS MIL Y 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de actividades comerciales: conexiones nuevas, cortes y reconexiones.
- Servicio de atención de reclamos.
- Servicio de cobranza.
- Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales.

7 Lugar de ejecución del servicio:

Ámbito de concesión de ENOSA en la Unidad Empresarial TUMBES, la misma que está conformada por las siguientes Provincias: Tumbes, Contralmirante Villar y Zarumilla.

8 Plazo de ejecución contractual:

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

El plazo de implementación es de 30 días calendario, el mismo que considera lo siguiente:

- Se inicia al día siguiente de firmar el contrato.
- El Contratista durante esta etapa, deberá implementar la infraestructura y el personal ofertado, y se verificará los siguientes aspectos:

- Hoja de Vida del personal propuesto y Curriculum documentado.
- Instalación de Módulos de Atención y Comunicación.
- Licencia Municipal y Certificado de Defensa Civil
- Cumplimiento de Obligaciones de Seguridad
- Presentación de Plan de Trabajo
- Capacitación del personal.
- Permiso para el cartel publicitario de las oficinas.

Al inicio del contrato EL CONTRATISTA debe contar como mínimo con un Organigrama con el puesto y los nombres de los profesionales y personal que intervendrá en la ejecución del servicio.

Este Organigrama debe contener la parte ejecutoria del presente servicio, desde la Supervisión hasta el personal de atención.

El CONTRATISTA deberá de considerar en su organigrama, personal calificado y especializado para cumplir de la mejor manera con los requerimientos de LA ENTIDAD.

9 Resulta dos Esperados:

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

Durante el período de vigencia del contrato, LA CONTRATISTA deberá presentar este informe hasta quince (15) días calendario al mes siguiente de ejecutada la actividad, este informe se denomina "Reporte de Actividades Ejecutadas" y consta de las siguientes partes:

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

- Círculos de Seguridad
- Inspección de Ambientes de Trabajo
- Inspección Periódica de Seguridad
- Observación de Tareas Críticas
- Entrenamiento en Tareas Críticas
- Entrenamiento a Brigadas de Seguridad
- Capacitación en Seguridad y Medio Ambiente
- Simulacros de Sismo, Incendios, Accidentes y Derrames

- Inspección Trimestral de EPP, Herramientas, Escaleras, DEE
- Pruebas de EPP
- Monitoreo Ocupacionales agentes físicos y químicos

ENTREGABLES MENSUALES			
Reporte de Actividades	Reporte de Actividades del mes correspondiente	De 25 a 25 de cada mes, por ejemplo, para el mes febrero 2025, deberá alcanzar el reporte del 25 enero al 25 de febrero.	Este reporte se presenta junto al informe de gestión dentro de los 05 días del mes siguiente. Consta de las siguientes partes: Número de atenciones registradas por motivo, lugar de procedencia, turno de atención, principales ocurrencias, además del detalle de comprobantes emitidos y otros aspectos que especifique propios de su gestión o los que indique LA ENTIDAD

Zoraida Adame

Informe de Cumplimiento de su Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	Información detallada de los compromisos mensuales del PASST (*) Estadística de Incidentes Peligrosos, Actos y Condiciones Sub-estándares reportados en el mes.	Hasta el 5 del mes siguiente al mes de gestión.	Detalle sustentado del cumplimiento del PASST. BD de incidentes peligrosos. BD de actos y condiciones sub-estándares. Acciones correctivas implementadas y actas, formatos de Charla de seguridad y presentará el formato respectivo firmado por el supervisor. Además, presentar copia de las inspecciones de los equipos de protección personal, herramientas, escaleras portátiles, guantes dieléctricos, sobreguantes, mascara para soldadura, cercos de seguridad, caretas, lentes, bloqueador solar, inspección de arnés y línea de vida y autorización para trabajos en altura y todos los equipos e implementos relacionados a la actividad.
---	--	---	---

10 Otras Obligaciones del Contratista

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

Desarrollar los trabajos con el personal calificado en forma independiente sujeto al horario establecido ni subordinación.

Horario de atención al público:

- De lunes a viernes de 8:00 hasta las 16:00 horas (Horario corrido).

Horario Laboral:

- 48 horas semanales.

Entregar a la Entidad oportunamente la información existente que se ha generado por la atención de las actividades contractuales y estas entregas deberá ser de forma mensual.

Capacitación

EL CONTRATISTA está obligado a realizar capacitaciones a su personal, con un mínimo de 4 horas mensuales y 48 horas anuales.

Nuevo personal: 15 días antes del ingreso a realizar sus actividades, para lo cual debe remitir a LA ENTIDAD las evidencias respectivas (actas, fotos, videos, entre otros) debidamente fechados.

Personal: de forma mensual en temas relacionados a normatividad vigente relacionada con el servicio y funcionamiento o cambios en el sistema comercial NGC, para lo cual tiene la facultad de invitar de manera formal a LA ENTIDAD. Alcanzar las evidencias respectivas (actas, fotos, videos, entre otros) debidamente fechados.

11 Adelantos

No aplica.

12 Subcontratación

No aplica.

13 Confidencialidad

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

14 Medidas de control durante la ejecución contractual

Serán efectuadas por el Supervisor de Atención Al Cliente o Jefe Comercial o la Gerencia Comercial, referidas al objeto del contrato.

Además, será el área usuaria la encargada de hacer cumplir las obligaciones de EL CONTRATISTA, el mismo que tendrá bajo su cargo y responsabilidad técnica, económica, administrativa y laboral, las actividades materia del presente concurso.

De acuerdo con lo establecido en el artículo N° 168 del Reglamento de la ley de contrataciones del estado, la conformidad de servicio será otorgada por el área usuaria, es decir, el supervisor de Atención al Cliente o del Jefe Comercial.

15 Forma de pago

La Entidad realizará el pago con una frecuencia mensual, a favor de EL CONTRATISTA, en PAGOS PERIÓDICOS MENSUALES y la facturación deberá ser debidamente sustentadas y aprobadas por La Entidad.

Para efectos del pago, el contratista debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del Servicio detallado en el numeral 9.0.
- Informe del funcionario responsable del área usuaria, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Relación del personal
- Planilla Electrónica
- Pago de haberes (boleta y voucher de depósito)
- Planilla de Declaración y Pago de Aportes Provisionales AFP
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo-Pensión y Salud

Dicha documentación se debe presentar en el siguiente link:
<https://www.enosa.com.pe/proveedor>

16 Penalidades:

161 Pen alid ad por mora

De acuerdo a lo establecido en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se procederá con la aplicación de penalidad por mora en la ejecución del servicio.

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

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

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

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

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

162 Otras penalidades

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

Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

CUADRO N°01 – OTRAS PENALIDADES			
ITEM	SUPUESTO	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO
A.-	SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
A01	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe en un plazo máximo veinticuatro de (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA ENTIDAD, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.	por cada día de retraso	3% UIT
A02	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe u oculte al Supervisor de LA ENTIDAD, el acontecimiento de un accidente o incidente de trabajo leve, incapacitante o mortal dentro de un plazo máximo de dos (2) horas.	por cada caso	3% UIT

A04	Toda vez que EL CONTRATISTA, haga uso sus ambientes o muebles en deficientes condiciones mecánicas, que ponga en riesgo al personal, materiales, equipos y/o terceros.	por cada caso	5% UIT
B.- ASPECTOS LEGALES			
B01	Incumplimiento al informe de seguridad señalado en el numeral 8.0.	por cada vez que ocurra	40% UIT
B02	No cumple con los procedimientos técnicos y/o administrativos establecidos por LA ENTIDAD, así como también, los términos de referencia establecidos en el Anexo 01.	por cada caso	4% UIT
C.- ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL			
C01	Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales a más tardar el día 05 de cada mes siguiente.	por cada trabajador	3% UIT
C02	Toda vez que EL CONTRATISTA Incumpla con la presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados.	por cada trabajador	3% UIT
C03	Toda vez que EL CONTRATISTA no presenta los contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados.	por cada trabajador	3% UIT
C04	Toda vez que EL CONTRATISTA oculte vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	por cada trabajador	5% UIT
C05	Toda vez que EL CONTRATISTA no cumpla con el pago puntual de las remuneraciones acorde con el libro de planillas.	por cada trabajador/por día de retraso	3% UIT
C06	No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.	por trabajador	5% UIT
D.- PUNTUALIDAD			
D01	Toda vez que EL CONTRATISTA no presente oportunamente la información a la que está obligado o cuando se solicite y/o Incumpla con el Cronograma establecido por LA ENTIDAD	Por cada caso	4% UIT
D02	Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo indicado en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.	Por cada día de ausencia / por persona	3% UIT
D03	Toda vez que EL CONTRATISTA, pierda actas, órdenes de trabajo, Constancias de intervención a suministros eléctricos u otro documento relacionado con las actividades contratadas.	Por cada caso	5% UIT
D05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con el horario de atención en la Oficina Comercial de 8 horas ininterrumpidas	Por cada caso/ por oficina	5% UIT
D06	Toda vez que EL CONTRATISTA, le falte algún recurso mencionado en el numeral 4.2 de los Términos de Referencia o se encuentre averiado y no haya sido cambiado en el lapso de 24 horas.	Por cada recurso	13% UIT
D07	Toda vez que EL CONTRATISTA, incumpla con los requisitos establecidos para los locales	por cada caso	13% UIT

Zamudio Zamudio



	(Anexo 02 de los Términos de Referencia)		
E.-	EFFECTIVIDAD		
E01	Toda vez que EL CONTRATISTA, ejecute actividades sin aprobación previa de LA ENTIDAD.	por cada caso	5% UIT
E03	Toda vez que EL CONTRATISTA no registre diariamente en sistema NGC los escritos del libro de observaciones y/o no los tramite con la respectiva emisión y notificación de la carta de respuesta.	por cada caso	2% UIT
E04	Toda vez que EL CONTRATISTA no gestione dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente, los reclamos, denuncias, solicitudes.	por cada caso	2% UIT
E05	Toda vez que EL CONTRATISTA gestione los reclamos de manera defectuosa que conlleve a perder apelaciones, quejas en la segunda instancia administrativa.	por cada caso	13% UIT
E07	Toda vez que EL CONTRATISTA no mantenga operativos los equipos informáticos de su servicio.	por cada caso/por cada día	2% UIT
E08	Toda vez que EL CONTRATISTA no actualice oportunamente los murales con los pliegos tarifarios y precios vigentes.	por cada caso	14% UIT
E10	Toda vez que EL PORSTOR GANADOR no tramite fuera de plazo las solicitudes o requerimientos varios recibidos.	por cada caso	4% UIT
F.-	SERIEDAD Y PRESENTACION		
F01	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, no utilice el documento de identificación "Fotocheck" aprobado por LA ENTIDAD.	por cada persona	1% UIT
F02	Toda vez que EL CONTRATISTA contrate personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por LA ENTIDAD	por cada persona	12% UIT
F03	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, haga uso indebido de la credencial autorizada por LA ENTIDAD.	Por cada persona	13% UIT
F04	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, no utilice el uniforme respectivo.	Por cada persona	2% UIT
F05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con capacitar al personal.	Por cada persona	6% UIT
F06	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con colocar las señalizaciones, letreros, banner, entre otros a los que está obligado a colocar.	Por cada persona	2% UIT
G.	IMAGEN INSTITUCIONAL		
G01	Toda vez que EL CONTRATISTA, reciba reclamo justificado de cualquier usuario ante LA ENTIDAD, por maltrato o daño no patrimonial ocasionado por	por cada caso	12% UIT

	parte del personal de EL CONTRATISTA.		
G02	Toda vez que EL CONTRATISTA reciba carta u otro documento análogo por parte de los Entes fiscalizadores u otra Institución por el mal desempeño de sus trabajadores con los usuarios o terceros en el desarrollo del trabajo.	por cada caso	12% UIT
G03	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, falte el respeto de palabra o acción al personal de LA ENTIDAD, durante la supervisión de los trabajos	por cada caso	5% UIT

Procedimiento para aplicar la penalidad:

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

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

17 Responsabilidad por vicios ocultos

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

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

18 Clausu la Anti sob orno

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

19 Sistema de contratación

El presente procedimiento, se rige por el sistema de SUMA ALZADA

20 Propiedad Intelectual

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

El Consultor deberá tomar las medidas necesarias, y en general, asistirá a ELECTRONOROESTE S.A., para obtener esos derechos.

LA CONTRATISTA exime de toda responsabilidad y a ELECTRONOROESTE S.A., sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derecho de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de laguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte de LA CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de ELECTRONOROESTE S.A. LA CONTRATISTA garantiza a ELECTRONOROESTE S.A., que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 - Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

21 Cláusula de Cumplimiento

CLAUSULA ESTABLECIDA EN EL ART. 8 DE LA LEY N°315644

Con fecha 17 de agosto de 2022, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, que tiene por objeto establecer obligaciones e impedimentos aplicables a determinadas personas en el sector público y privado durante su actividad laboral o contractual y al término de esta, con la finalidad de fortalecer la lucha contra la corrupción a través de la prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, la misma que entró en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de su reglamento, con excepción de la Segunda Disposición Complementaria Final, la cual entró en vigor a partir del día siguiente de la publicación de la citada ley.

Con fecha 19 de julio de 2023, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, en cuyos artículos 17 y 18 se indica la obligatoriedad del cumplimiento de las normas desde su entrada en vigencia.

En cumplimiento a lo anterior se incluirá el siguiente artículo en el contrato u orden de servicio:

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

Por otro lado, en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 31564 se hace mención a la declaración jurada de sobre prohibiciones e incompatibilidades, conforme a lo siguiente:

"Artículo 9. Declaración jurada

9.1. Para contratar con las entidades públicas se requiere presentar, previamente, una declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades ante la Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Logística, o las que hagan sus veces, según corresponda.

(...)"

Concordante con ello, en numeral 4.8 del artículo 4 del citado Reglamento, se define a la "Declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades", conforme a lo siguiente:

"Artículo 4.- Definiciones Para efectos de la Ley y el presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

(...)

4.8. Declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades: Es el documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para la contratación de personal o servicios a cargo de la Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Logística o las que hagan sus veces, respectivamente."

22 Protección de Datos Personales

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

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

El tratamiento podrá ser realizado directamente por LA ENTIDAD o a través de un tercer agente designado por LA ENTIDAD, exclusivamente para las finalidades que describimos en el siguiente párrafo. En cualquier caso, LA ENTIDAD garantiza la seguridad y confidencialidad del tratamiento de sus datos personales.

La finalidad del tratamiento es una adecuada ejecución de la relación contractual de la que usted es parte y cumplir las obligaciones legales que nos corresponden. Entre dichas finalidades tenemos: i) gestión de recursos humanos;

ii) administración de beneficios laborales y sociales para los colaboradores y sus derechohabientes; iii) evaluación de desempeño; iv) registros de ingresos y salidas; v) gestión de programas corporativos, vi) manejo de acciones correctivas; vii) procesamiento y gestión de atenciones y reclamos de seguros, entidades prestadoras de servicios de salud y sistemas de pensiones; viii) evaluaciones de ingreso, salida y controles periódicos de salud;

ix) análisis de perfiles; y x) cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento de la relación contractual. Por tal razón, la autorización para el tratamiento de sus datos personales resulta obligatoria para la ejecución de dichas actividades, y en caso de negativa, ellas no se podrán realizar.

Por su parte, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) utilizar los datos personales que pudiera recibir directa o indirectamente únicamente para los fines vinculados a la relación de prestación de servicios

que mantiene a favor de LA ENTIDAD; (ii) guardar confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que maneje durante su función, inclusive con posterioridad a la culminación de su relación de prestación de servicios a favor de LA ENTIDAD; y, (iii) devolver o destruir la información referida a datos personales que hubiera recibido en atención a su relación de servicios con LA ENTIDAD, según se le disponga.

El CONTRATISTA se obliga a cumplir con estos compromisos y, en general, con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N°29733 y su Reglamento, que le resulten aplicables en el marco de la relación de prestación de servicios que mantiene con LA ENTIDAD. En caso de incumplimiento, LA ENTIDAD podrá tomar las acciones disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de iniciar las acciones legales necesarias para resarcir cualquier daño que pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento.

23 Anexos:

- Anexo N°01
- Anexo N°02

ANEXO N° 01

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

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

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

Para las atenciones oportunas de requerimientos en general, el Supervisor de LA CONTRATISTA coordinará con el Supervisor de LA ENTIDAD, vía un medio que evidencia la coordinación.

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

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

Se debe emitir documentos que sean firmados y confirmados por el clientes o usuario. Toda la información documental recibida, debe ser debidamente digitalizada y subida a la nube de EL CONTRATISTA, con acceso de LA ENTIDAD.

Enfoque de la actividad:

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

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

Es labor del Atendedor Comercial revisar que la documentación que presente el Cliente esté

completa. Procedimiento de la actividad:

- 1) El usuario se apersona a las oficinas y solicita la atención para la recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, reconsideraciones, queja, requerimientos FISE, otros, para lo cual deberá portar con su documento de identidad.
- 2) En caso de que no sea el titular quien solicite el reclamo, solicitud, consultas, interrupciones, denuncias, otros, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poder legalizada, u otro documento.
- 3) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial).

Nota: En caso de persona iletrada, ésta deberá estampar sólo su huella digital.

- 4) El usuario presenta el requerimiento
- 5) El personal de Atención al cliente, luego de absolver las dudas o preguntas, recibe requerimiento, reclamo, recurso de reconsideración o apelación, otros.
- 6) Las materias de reclamo son:
 - Negativa de instalación de suministro.
 - Exceso de consumo.
 - Excesiva facturación.
 - Recupero de energía.
 - Cobro indebido.
 - Corte de Servicio.
 - Negativa al incremento de potencia.
 - Negativa al cambio de opción tarifaria.
 - Reembolso de aportes o contribuciones.
 - Reubicaciones de instalaciones
 - Mala calidad (Tensión, Interrupciones).
 - Deudas de Terceros.
 - Otros vinculados a la prestación de los servicios públicos de electricidad.

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

Conformación del expediente:

- Registro en el NGC firmado por el Cliente.
- Descargo de Boleta de atención.
- Carta presentada por el cliente (de ser el caso).
- Historial de consumo.
- Cuenta corriente del cliente. Algunos detalles adicionales:

- Cada una de las materias de reclamo tiene en general, los siguientes pasos: Recepción con la emisión y entrega de la boleta de atención.
- Registro correcto del reclamo en el Sistema Comercial.
- Solicitud de documentos adicionales.
- Generación de OT.
- Descargar vía repositorio o nube de EL CONTRATISTA. Armado del expediente digital y físico, y custodia temporal de la documentación física.
- Colgar la documentación que pudiera haber presentado el cliente en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA.

En el mismo acto de presentación del requerimiento, evaluará si éste contiene los siguientes requisitos:
Nombres y apellidos del reclamante.

Nº de documento de identidad del reclamante.

Si actúa como apoderado y/o representante, éste deberá indicar el Nº de su documento de identidad y adjuntar copia de su correspondiente poder. Asimismo, en caso sea necesario EL CONTRATISTA podrá solicitar copia del documento de identidad del reclamante y/o de su representante.

Domicilio para efecto de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad donde se ubica la zona de concesión o autorización de LA ENTIDAD de distribución de servicios públicos energéticos.

El petitorio fundamentado, con determinación expresa de lo que se pide. Número de suministro, de ser el caso. Lugar y fecha.

Verificar la firma del reclamante o de su representante en caso sea personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá estampar su huella digital.

Respecto a las resoluciones emitidas a consecuencia de reclamaciones éstas deben ser descargadas en el Sistema Comercial Optimus NGC.

Asimismo, de manera complementaria debe llevarse un control de las apelaciones y reconsideraciones que se presenten.

LA CONTRATISTA debe reportar diariamente a LA ENTIDAD los reclamos registrados, resoluciones, apelaciones y reconsideraciones.

2. AM02. Emisión de duplicados de recibos de energía (unidad) Enfoque de la actividad:

Consiste en la Emisión de duplicado o copia del recibo al usuario, quien no cuenta con él por diferentes motivos. Implica efectuar las actividades de recepción y registro de la solicitud, la aceptación del servicio, y el posterior almacenamiento en el Sistema de Información Comercial de LA ENTIDAD.

Procedimiento de la actividad:

- 1) El duplicado de recibos se otorga a solicitud verbal o escrita de los usuarios cuando no cuentan con el recibo.
- 2) El usuario se apersona a la ventanilla de atención al cliente y solicita atención para adquirir el duplicado de su recibo de consumo, para cual deberá tener el código del suministro.
- 3) En caso de que no sea el titular quien solicite el duplicado, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poder legalizada.
- 4) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial).
- 5) El personal de Atención al cliente recibe del usuario el código de suministro, y verifica en el sistema si los datos son correctos, asimismo, evidenciando con su respectivo DNI.
- 6) Si son correctos, lo registra en el sistema comercial NGC y procede a imprimir recibo.
- 7) Si el código brindado por el usuario no es correcto, se informa al usuario del incumplimiento del requisito, y tendrá que volver a solicitar el duplicado.
- 8) Luego se identifica el número de contrato y se asegura de imprimir el recibo con la tarifa aplicada en la emisión inicial y el sello de agua o impresión con la descripción: "Segundo Original".

9) Finalmente, recibe la documentación relacionada al duplicado de recibo para archivarla y digitalizarla y subirla a la nube de EL CONTRATISTA; y a la vez queda ingresada en el sistema comercial de LA ENTIDAD.

10) Deriva expedientes al Back Office.

3. AM04. Registro de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión- y otros del Módulo de Nuevas Conexiones
Incluye registro de Reinstalaciones

Enfoque de la actividad:

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

Procedimiento de la actividad:

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

4. AM05. Venta y Cobranza de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión- y otros del Módulo de Nuevas Conexiones
Incluye venta de Reinstalaciones

Enfoque de la actividad:

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

Procedimiento de la actividad:

- 1) El personal de plataforma verifica y da conformidad que cumple con los requisitos para el trámite

solicitado, y absuelve todas las dudas o consultas que el cliente tenga con el mismo registro.

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

5. AM06. Facilidades de pago de consumos de energía u otros servicios Enfoque de la actividad: Consiste en atender una solicitud de facilidad de pago en caso que el cliente esté activo o retirado mproso para lo cual deberá cumplir con los requisitos dispuesto en la directiva vigente. En los casos que no se cumpla con estas directivas, es necesario la aprobación y/o conformidad de las jefaturas según los niveles de autorización.

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

Procedimiento de la actividad:

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

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

6. AM07. Emisión de boletas y facturas

Enfoque de la actividad:

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

Procedimiento de la actividad:

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

7. AM08. Módulo de Factibilidades Enfoque de la actividad:

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

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

Procedimiento de la actividad:

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

Se registra en el Módulo de Factibilidades.

En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA con acceso a LA ENTIDAD. En todas las Etapas, la Supervisión se descarga la carta respuesta y documentación que incluye las Áreas Técnicas en el Módulo de Factibilidades.

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

- Factibilidad y/o Punto de Diseño
- Presentación de Proyecto
- Revisión de Proyecto
- Inicio de Obra
- Ejecución de Obra Conformidad de Obra
- Pruebas Técnicas
- Puesta en Servicio
- Recepción de Obra

8. Scaneo, traslado, seguimiento y Control de Ordenes de Trabajo a contratista y personal de

Concesionaria, incluye actas y cartas.

Enfoque de la actividad:

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

Procedimiento de la actividad:

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

Adicionalmente, LA CONTRATISTA deberá reportar un archivo Excel a la Jefatura Comercial de LA ENTIDAD detallando las ventas, reclamos, y convenios realizados, incluyendo las facturas, boletas, notas de crédito y débito

emitidas. Asimismo, debe incluirse un resumen de las actividades realizadas (solo cantidades).

9. Actividades de ENOSA Móvil Enfoque de la actividad:

Consiste en trasladar la atención de solicitudes, denuncias y otros requerimientos, a una localidad previamente comunicada por la ENTIDAD, para realizar la atención personalizada in SITU, para lo cual EL CONTRATISTA deberá disponer de dos personas como mínimo, con sus respectivas Laptops portátiles e impresoras.

Procedimiento de la actividad:

El CONTRATISTA podrá disponer de 01 supervisor y 01 personal de ATC los cuales serán trasladados por EL CONTRATISTA al lugar donde se realizará las actividades de ENOSA Móvil, previamente comunicado por LA ENTIDAD.

El contratista deberá disponer de equipos Laptops y folletería para realizar las actividades de Enosa Móvil y un servicio de internet inalámbrico para establecer conexión y registrar las solicitudes, denuncias y otros requerimientos que requiera la atención al público.

LA ENTIDAD proporcionará el uso de sillas, Carpas y Banners de publicidad del servicio público para poder armar la oficina móvil.

Frecuencia

Dos veces por mes como máximo.

10. Registro de solicitudes, reclamos, denuncias vías WhatsApp. Enfoque de la actividad:

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

Procedimiento de la actividad:

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

ANEXO N° 02

Características de los locales Atención al Cliente en TUMBES

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

- ✓ Tumbes: Un (1) local que debe tener como mínimo 45 metros cuadrados.
- ✓ Contralmirante Villar: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados.
- ✓ Zarumilla: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados.

El local requerido para el servicio, deberán garantizar un ambiente amplio que se adecue a las instalaciones de Enosa con implementación como son anexo telefónico, PC para uso de los clientes, libro de observaciones. Así mismo, deben garantizar las medidas de seguridad ante un evento de la naturaleza (sismos, inundaciones, temblores, etc.). Debe contar con servicios higiénicos para los clientes o usuarios, aire acondicionado, rampa para discapacitados, además de contar con su respectiva licencia de funcionamiento.

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

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

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

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

Deben contar con rampa de acceso para discapacitados.

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

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

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

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

Servicio de limpieza y desinfección permanente de los ambientes.

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

Módulos de escritorio para todos los puntos de atención, incluyendo para el Orientador(a). Mobiliario adecuado, estanterías, pintado de paredes con logo de EL CONTRATISTA, interno y externo, horario de atención externo.

Mural para publicación de pliegos tarifarios y normas con dimensiones de (1.10m x 2.00 m), con las dimensiones necesarias para el pegado de 8 formatos en tamaño A3.

Pedestal para Libro de Observaciones.

Conforme al punto 5.5 ítem 2. de la Resolución 047-2009-OS/CD del OSINERGMIN que establece que las oficinas deben estar señalizadas de manera adecuada para orientar al público. Esto incluye la identificación al exterior del centro de atención y señalización interior para identificar las distintas áreas de atención al público, así como garantizar condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para los usuarios en los centros de atención.

Adicionalmente, la identificación de las áreas utilizando materiales duraderos que no sean susceptibles al deterioro. Este enfoque no solo garantizará la longevidad de la señalización sino también la eficiencia en la gestión de vuestras instalaciones a largo plazo.

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



Considerar FGR Fijo de Dypas en zonas de plataformas con iluminación tipo spotlight

Establecer divisores entre colaboraciones y clientes, con panel de acrílico hasta 1.10m

Colocar logo de empresa señalizada según su imagen corporativa

Para el pago virtual se implementa un cajón de acceso entre el divisor para evitar el contacto

Revisado Adm. 10/10/24

Revisado Adm. 10/10/24

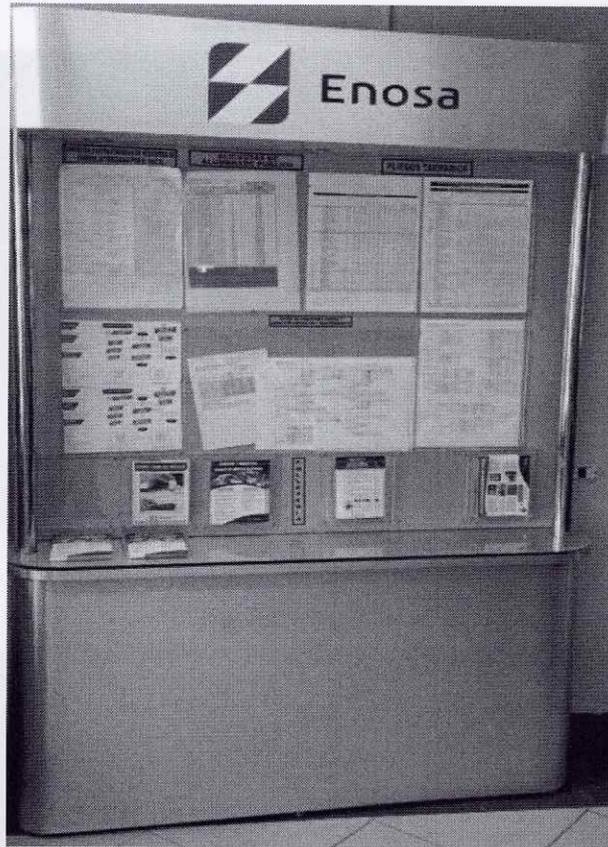
[Handwritten signature]



NOTA: las fotos anteriores son referenciales, así mismo los pisos deberán estar en buen estado de conservación no deben presentar desniveles ni grietas, que generen riesgo de caída a los usuarios y a su personal propio.

- El Módulo para el Coordinador con las mismas características de los Módulos de Atención al Cliente.
- Sillas ergonómicas para el personal.
- 01 dispensador de agua con vasos descartables para los clientes de LA ENTIDAD y sus trabajadores.

Panel Informativo de 1.20 x 2.4m que debe estar ubicado en un lugar visible para el público, donde se publicará la información y a la normativa vigente. Se debe publicar las Interrupciones Programadas del servicio.



• Estante 0.8 x 0.4 cm que deberá estar a 1.3 m del piso visible al público donde se ubicará el Libro de Observaciones y 01 estante para las Resoluciones de Observancias Obligatorias vigentes las cuales deberán ser impresas y anilladas por EL CONTRATISTA; ambos estantes deben tener el logo de EL CONTRATISTA.

- Res. OSINERGMIN N° 010-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 014-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 009-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 044-2018-OS/CD
- Res. Ministerial N° 346-96-EM/VME
- Res. Sala Plena N° 001-2018 OS/STOR-TASTEM
- Res. Sala Plena N° 002-2018 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 001-2008 OS/STOR
- Res. Sala Plena N° 002-2008 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 002-2009 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 003-2008 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 004-2008 OS/JARU
- Res. N° 01-2016-OS/JARU
- Res. N° 044-2016-OS/GRT
- Formato de Reclamos, Medidas Cautelar, Queja y Recursos Administrativos

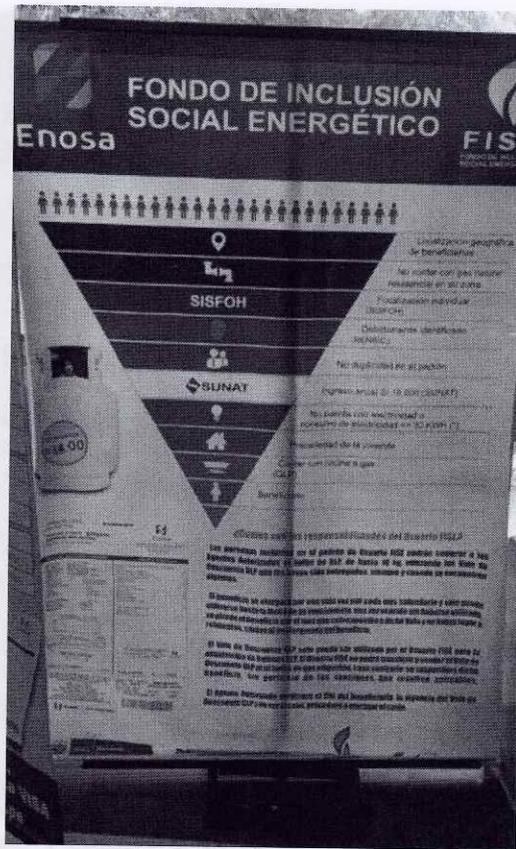


Una computadora con acceso a los portales de LA ENTIDAD y Osinergmin, como Módulo de Autoatención con logo de EL CONTRATISTA.



Estante para folletos con 12 separaciones de 0.1 m de separación deberá estar a 0.9 cm del piso

Estructura metálica para instalar Banner de 1.90 x 1.00 m con información del FISE. El Banner es proporcionado por LA ENTIDAD. LA ESTRUCTURA es proporcionada por EL CONTRATISTA.



[Handwritten signature]

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

**CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

LOGO O
NOMBRE DE LA
CONTRATISTA

CONTRATISTA DE :

[Handwritten signature]

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

[Handwritten signature]



- Señalización de 0.3 x 0.4 m que deberá ir en el módulo de atención indicando que no se acepta pagos en efectivo debe permanecer durante perdure el contrato



- Señalización de Seguridad.
- Extintores CO2 en cantidad y capacidad de acuerdo al Área del Local.
- Permisos municipales y/o autoridad respectiva vigente durante el contrato.
- Ventilación natural adecuada y aires acondicionados con extractores.
- Suministro eléctrico trifásico, con tableros de distribución interno con llaves termo magnéticas, diferencial y puestas a tierra.
- Luces de emergencia.
- Útiles de escritorio para cada personal
- Estantes de acuerdo a la cantidad de documentación que tenga en su poder
- Papel bond necesario para satisfacer las actividades a realizar
- Botiquín.
- Tablero Interno de Comunicaciones y cableado en canaletas de los cables para punto de red.
- Video cámaras de seguridad con conexión a internet en cada oficina comercial y acceso a LA ENTIDAD.

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.2	INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Tres (3) Oficinas:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tumbes: Un (1) local que debe tener como mínimo 45 metros cuadrados.✓ Contralmirante Villar: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados.✓ Zarumilla: Un (1) local que debe tener como mínimo 30 metros cuadrados. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <p>Importante</p> <p>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</p>
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Titulado o Bachiller universitario o profesional técnico, en cualquier carrera, del personal clave requerido como Supervisor del servicio</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años como supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office, o Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente del personal requerido como Supervisor de Servicio</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p>

	<p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Importante</p><ul style="list-style-type: none">• Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.• En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.• Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.• Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,00.00 (Cuatrocientos 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicio de actividades comerciales: conexiones nuevas, cortes y reconexiones.- Servicio de atención de reclamos.- Servicio de cobranza.- Servicio de supervisión de facturación y/o de actividades comerciales. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

⁹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:**

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

**CAPÍTULO IV
 FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<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 (Anexo N° 6).</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 = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL	100 puntos¹⁰

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.

¹⁰ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

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

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1** para la contratación de SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OFICINAS COMERCIALES DEL ÁMBITO DE LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A., a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹¹

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

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

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

¹¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

responsabilidad del funcionario competente.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

El plazo de implementación es de 30 días calendarios a partir del siguiente día de haber suscrito el 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

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

Importante

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA : RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DECIMA CUARTA: VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

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

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

CLÁUSULA DECIMA QUINTA: CUMPLIMIENTO LEY N°31564

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA: PROTECCIONES DE DATOS PERSONALES

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²

¹² 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).

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹³.

¹³ 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>

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁴		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 servicios¹⁵

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.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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

Quando 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° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1

Presente.-

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

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁶		Sí	No
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁷		Sí	No
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁸		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.

¹⁶ 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.

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ 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 servicios¹⁹

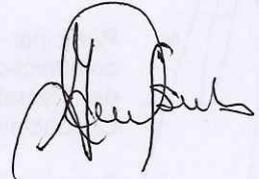
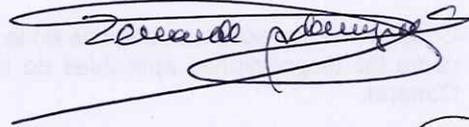
Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



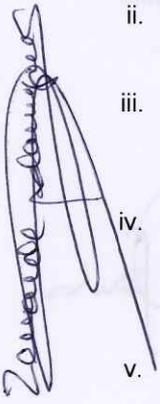
¹⁹ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

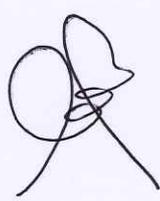
**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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



Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

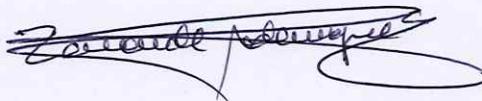
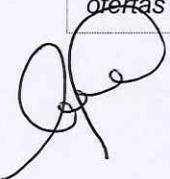
Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO Nº 4

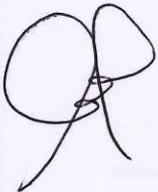
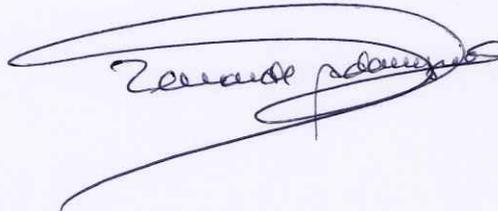
DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO Nº 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO Nº [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] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

²⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 5

PROGRAMA DE CONSORCIO

[Solo para el caso en que se constituya en sociedad como sociedad]

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

.....
Consoiciado 2
Nombres, apellidos y firma del Consoiciado 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° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
1										
2										
3										
4										

²³ 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.

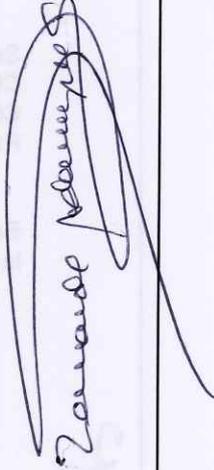
²⁴ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho período.

²⁵ 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".

²⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁷ 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.

²⁸ 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 23	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO 24	EXPERIENCIA PROVENIENTE 25 DE:	MONEDA	IMPORTE 26	TIPO DE CAMBIO VENTA 27	MONTO FACTURADO ACUMULADO 28
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

Zacarias Pedraza

Pedraza

[Signature]

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

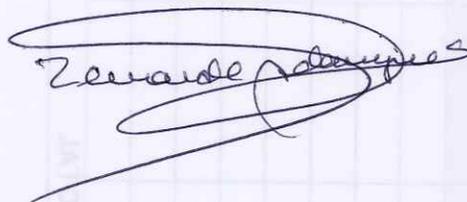
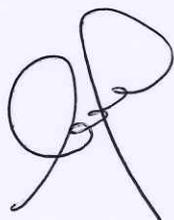
[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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



ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-10-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1
Presente.-

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

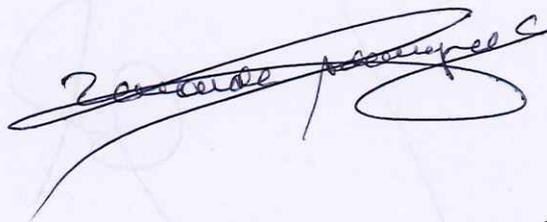
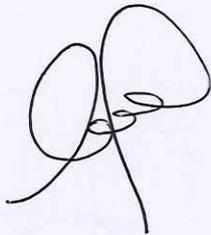
- ✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 17

AUTORIZACION DE NOTIFICACION DE LA DECISION DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACION DE PLAZO MEDIANTE MEDIO ELECTRONICO DE
COMUNICACION

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

SECTOR
COMITE DE SELECCION
CONCURSO PUBLICO CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1

El que se suscribe, [Nombre], en calidad de [Cargo], en nombre de la Entidad, y en virtud de la facultad conferida por el artículo 17 del Reglamento de Contratación Pública, autoriza a [Nombre], en calidad de [Cargo], a notificar a los interesados en el concurso público CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1, la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

(COMUNICAR CIUDAD Y FECHA)

El suscrito, [Nombre], en calidad de [Cargo], en nombre de la Entidad, y en virtud de la facultad conferida por el artículo 17 del Reglamento de Contratación Pública, autoriza a [Nombre], en calidad de [Cargo], a notificar a los interesados en el concurso público CP-SM-10-2024-ELECTRONOROESTE S.A. (ENOSA)-1, la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[Nombre]
[Cargo]

[Nombre]
[Cargo]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

ANEXO Nº 13

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

Por el presente yo, identificado con DNI Nº....., Gerente General o quien haga sus veces de la Empresa..... con RUC Nº..... y domicilio en, declaro bajo juramento y en honor a la verdad:

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

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

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

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

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

- Ciudad-, - Día- de de

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

_____ DNI N

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

ANEXO N° 14²⁹

FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

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

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

Fecha: _____

Firma

N° DNI: _____

Zoraida de Jesus

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

²⁹ Numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público

ANEXO N° 15

FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - D.L. 1249-2016, 26-NOV_2016
Las empresas del Grupo DISTRILUZ, son sujeto obligado a reportar en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

FECHA: / /

Proveedor nuevo Proveedor antiguo Cambio de razón social

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

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

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

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

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

DATOS DE REGISTROS PÚBLICOS (PJ)

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

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

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

INFORMACIÓN ADICIONAL (PJ)

Explicar brevemente la Naturaleza del giro del negocio, señalar principales clientes, campo de acción en zonas geográficas, etc.

Señalar principales servicios o productos que brinda:

Listar sucursales o ciudades donde opera:

¿La empresa cotiza en Bolsa de Valores?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿La empresa es materia de Auditorías Externas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Ha contratado con <<Empresa del Grupo Distriluz>> en los últimos 5 años	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Indicar Nro. Contrato o Nro. Ordenes de Servicio

CONSIDERACIONES ESPECIALES

- La información brindada por el PROVEEDOR tiene carácter de declaración jurada y es de carácter confidencial.
- En caso algún accionista, socio o representante legal vinculado del PROVEEDOR sea PEP, cada uno deberá completar el formulario PEP (Anexo 02).
- El PROVEEDOR tiene la obligación de de comunicar los cambios en la información contenida en el presente documento y remitir el sustento correspondiente.

DECLARACIÓN JURADA: Por medio del presente, declaro bajo juramento como REPRESENTANTE LEGAL que a la fecha de suscripción del presente documento no tengo antecedentes penales y ninguno de los accionistas, vinculados a procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.

DECLARACIÓN JURADA: Por medio de la presente, en calidad de Representante Legal de la empresa conforme a los poderes inscritos en la Partida Electrónica del Registro de Personas Jurídicas declaro bajo juramento que a la fecha de suscripción del presente documento la empresa no ha estado incurso en procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.

_____ del mes de _____ del año _____

Nombre, Firma y Sello del Representante Legal: _____ Colaborador del Grupo DISTRILUZ

ANEXO N° 16

FORMULARIO: PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)

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

Campos Obligatorios para ser llenados por el PEP:

Nombres

Apellido Paterno Apellido Materno

Tipo de Documento de Identidad DNI Carné Extranjería Pasaporte Otros (detallar)

Número de Documento

Nacionalidad Residencia

Dirección

Teléfono Fijo Teléfono Celular

Correo Electrónico

Cargo que desempeña o ha desempeñado (*)

Institución / Organismo Público / Organismo Internacional (*)

Fecha de Inicio en el cargo Fecha de Cese

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

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

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

Razón Social	N° RUC	Dirección de la Empresa

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

del mes de del año

Firma de PEP : _____

DNI N°: _____

[Handwritten signatures and stamps]