



BASES INTEGRADAS¹

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE
ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS,
CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE
DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL
METRO DE LIMA Y CALLAO**

¹ Bases Integradas de acuerdo con el Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones.

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales²). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

² 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>

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP³. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

³ La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.rnp.gob.pe

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

El recurso de apelación se presenta ante la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN

RUC N° : 20420248645

Domicilio legal : Calle Los Negocios N° 182, Piso 2, Urb. Limatambo, Surquillo - Lima

Teléfono: : 500-9330

Correo electrónico: : contrataciones@ositran.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA⁴

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO**.

| ÍTEM | DESCRIPCION | CANTIDAD | U.M |
|------|---|----------|----------|
| 1 | Servicio de ejecución de encuestas sobre necesidades, expectativas, conocimiento y nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao | 1 | Servicio |
| 2 | Servicio de ejecución de encuestas sobre necesidades, expectativas, conocimiento y nivel de satisfacción de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP) Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN | 1 | Servicio |

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 001-2025-EC-OSITRAN el 02 de abril de 2025.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

⁴ Se aclara que, a que cada ítem le corresponde una encuesta específica para cada tipo de infraestructura a evaluar (Línea 1 y Aeropuertos), debido a que cada encuesta requiere de un Jefe de Proyecto, motivo por el cual la presentación de personal clave y la acreditación de la empresa debe realizarse de manera independiente. Asimismo, se precisa que la presentación de oferta será por ítems. En caso de que un postor presente oferta en más de un ítem podrá utilizar los mismos anexos, siempre y cuando se identifique expresamente en los documentos correspondientes a los ítems que postula

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 14 del Pliego (CCR CUORE S.A.C.)

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 corresponde.

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 siguiente:

Ítem N° 1:

- El plazo de ejecución del servicio será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

Ítem N° 2:

- El plazo de ejecución del servicio será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 5.00 (Cinco con 00/100 Soles) en la Jefatura de Tesorería del Ositrán, sito en Calle Los Negocios N° 182 – Piso 2, Urb. Limatambo - Surquillo, en las fechas señaladas en el cronograma de las bases, en el horario de 9:00 a 17:00 horas.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 32185 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32186 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32187 - Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional del Presupuesto Público.

- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el TUO de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS⁵

La oferta contendrá, además de un índice de documentos⁶, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta⁷

Para todos los ítems⁸

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta⁹.

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.

⁵ Se precisa que la presentación de oferta será por ítems. En caso de que un postor presente oferta en más de un ítem podrá utilizar los mismos anexos, siempre y cuando se identifique expresamente en los documentos correspondientes a los ítems que postula.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 21 del Pliego (ASESORIA & CONSULTORIA DE MERCADOS S.A.C.)

⁶ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

⁷ Se confirma que, para la presentación de ofertas, el postor deberá presentar los documentos para la admisión de la oferta descritos en el sub numeral 2.2.1.1 del numeral 2.2. del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases..
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 36 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

⁸ Se precisa que la presentación de oferta será por ítems. En caso de que un postor presente oferta en más de un ítem podrá utilizar los mismos anexos, siempre y cuando se identifique expresamente en los documentos correspondientes a los ítems que postula.

⁹ Se precisa que, las bases del procedimiento no exigen que el certificado de vigencia de poder cuente con un determinado periodo de antigüedad.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 37 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

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 – PIDE¹⁰ 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.

Siendo OSITRAN la Entidad usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE se aplicará lo siguiente:

- Tratándose de persona jurídica, la vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto, expedido por registros públicos se verificará a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE en <http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>.
 - En caso de persona natural, el documento nacional de identidad o carnet de extranjería, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda, expedido por registros públicos se verificará a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE en <http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>.
- 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)¹¹**
- 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)¹²**
- 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.

¹⁰ 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/>

¹¹ 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.

¹² En el requerimiento el área usuaria no ha establecido una cantidad de consorcios ni porcentaje.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 38 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Ítem N° 1 e Ítem N° 2

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad¹³.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (**Anexo N° 9**)

Advertencia

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

2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

N ° de Cuenta : 193-1138783-0-57
Banco : Banco de Crédito del Perú
N° CCI¹⁴ : 00219300113878305710

”

2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO¹⁵

¹³ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁴ En caso de transferencia interbancaria.

¹⁵ Se confirma que, para el perfeccionamiento del contrato, el ganador de la Buena Pro solo deberá presentar la documentación indicada en el numeral 2.4. del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases del presente procedimiento de selección.

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

Para todos los ítems

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato¹⁶.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda. Siendo OSITRAN, una Entidad usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, se verificará a través de dicha Plataforma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica. Siendo OSITRAN, una Entidad usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, se verificará a través de dicha Plataforma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246.

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 – PIDE¹⁷ 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 d) y e).

- f) Domicilio (físico y 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 comunicación¹⁸. (**Anexo N° 10**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado¹⁹.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 39 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

¹⁶ El postor adjudicado calificado como mype según la legislación vigente tiene la facultad de optar, como medio alternativo por la retención del monto total de la garantía correspondiente, siempre y cuando, se cumpla con las condiciones y presupuestos establecidos en la Ley N° 32077- “Ley que establece un medio alternativo de garantías de cumplimiento en los procesos de contratación pública de las MYPE.

¹⁷ 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/>

¹⁸ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

¹⁹ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.
- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya²⁰.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida a través de alguno de los canales oficiales del Ositrán²¹.

2.6. FORMA DE PAGO

²⁰ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

²¹ Para la presentación de documentos, el OSITRAN cuenta con los siguientes canales oficiales:

1. Modalidad Virtual:

- Mesa de Partes Virtual - MPV: Para acceder no es requisito estar afiliado a la Sede Digital ni tener certificado digital. No obstante, puede gestionar su afiliación a la Sede Digital del Ositrán empleando un certificado digital (de poseerlo) o, en su defecto, generando un usuario y contraseña, a fin de facilitar el acceso y la presentación de sus documentos.

Para más información acceder al siguiente enlace:

<https://ositrان.administracionelectronica.net/SedeDigital/tramites/browser.do#no-back-button>

2. Modalidad Presencial:

- Mesa de Partes Presencial: Sede Central, sito en Calle Los Negocios N° 182 – Surquillo, Lima. Horario de atención: de lunes a viernes, de 09:00 a.m. a 05:00 p.m.

Ítems N° 1 y N° 2

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, [conforme con lo establecido en el numeral 11 de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección.

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia de Atención al Usuario, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Acta de Reunión de Coordinación, según corresponda.
- Comprobante de pago.

El pago se realizará siempre y cuando se cumpla con la presentación de la documentación detallada en el numeral 10 de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1. del Capítulo III de la presente sección

Dicha documentación se debe presentar a través de los canales oficiales del OSITRAN²².

²² Para mayor detalle respecto de los mecanismos de presentación de documentos, ver Nota de pie de página 21.

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 REFERENCIA²³

Ítem N° 1²⁴

| | | |
|--|--|---|
|  | SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO |  PUB-2025-001 SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO CÓDIGO: 001 2025-01-20 14:00 18-02-25 10:00 |
| I. TÉRMINOS DE REFERENCIA | | |
| 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN | | |
| Servicio de ejecución de encuestas sobre necesidades, expectativas, conocimiento y nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. | | |
| 2. FINALIDAD PÚBLICA | | |
| En el marco del objetivo prioritario 1 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 ¹ , el cual señala que una adecuada política pública implica que las entidades del Estado deben conocer las características, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios a quienes se dirige la política pública, a fin de fijar objetivos claros, precisos y medibles para resolver el problema, se requiere conocer determinadas características de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. | | |
| En ese sentido, las características de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao que se buscan conocer a través de la ejecución de encuestas se asocian con la percepción de los usuarios respecto de las necesidades de mejora de los servicios recibidos en el referido sistema de transporte, sus expectativas acerca de dichos servicios, el grado de conocimiento de sus derechos y deberes, así como el nivel de satisfacción de estos. | | |
| De esta manera, los resultados obtenidos en las encuestas permitirán el planteamiento de estrategias dirigidas a empoderar el rol de los usuarios, mejorar los canales de orientación, propiciar la discusión y/o debate respecto de cambios normativos en materia de protección a usuarios (de ser el caso) y, en general, establecer líneas de acción que refuercen el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, así como las labores que lleva a cabo el OSITRAN. | | |
| 3. ANTECEDENTES | | |
| La ejecución del servicio permitirá contar con información primaria, a través de la aplicación de dos (2) encuestas a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los siguientes indicadores del Plan Estratégico Institucional 2024-2028 Modificado del OSITRAN ² : | | |
| <ul style="list-style-type: none">- Índice de Satisfacción de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP).- Índice de percepción de necesidades de los usuarios de las ITUP.- Tasa de Variación del conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP. | | |
| El resultado de los indicadores antes mencionados permitirá orientar la labor de protección al usuario de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN. | | |
| Cabe mencionar que, mediante Resolución de Gerencia General N° 00016-2025-GG-OSITRAN suscrita con fecha 20 de enero de 2025, se aprobó el Plan Anual de Contrataciones del OSITRAN, correspondiente al Año Fiscal 2025, encontrándose incluido el presente requerimiento con el número de referencia 18. | | |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de las firmas pueden ser verificadas en: <https://apps.firmadoc.gov.pe/verificador.html>

¹ Aprobada mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM
² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0021-2024-PD-OSITRAN

Visado por: TASHIRBELÉN CABAL,
Jefe de Oficina de Asesoría Jurídica
Módulo: Firma Digital
Fecha: 11/02/2025 16:38:56 -0500

²³ Cabe precisar que, en el Requerimiento no se mencionan marcas, en todo caso, no podrán participar empresas relacionadas a las Entidades Prestadoras de las infraestructuras a evaluar en ambos servicios.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 15 del Pliego (CCR CUORE S.A.C.)

Se precisa que, los permisos para el ingreso serán gestionados por el OSITRAN, para lo cual el contratista deberá hacer entrega de la documentación requerida por cada Entidad Prestadora para la gestión de los mismos, de acuerdo a los señalado en el literal d) del numeral 7 de los Términos de Referencia de los ítems N° 1 y N° 2.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 17 del Pliego (CCR CUORE S.A.C.)

²⁴ Se precisa que, la duración promedio de la aplicación de cada uno de los cuestionarios es de 10 minutos.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 8 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

4. VINCULACIÓN CON EL POI

A continuación, se señala la actividad del POI con la cual se vincula el presente requerimiento.

| COD OEI | Objetivo estratégico | COD AEI | Acción estratégica institucional | COD AOI | Actividad operativa institucional | COD TAREA | Nombre de la tarea |
|---------|---|-----------|--|--------------|---|-----------|---|
| OEI 02 | Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de las ITUP bajo competencia del Ositrán | AEI 02.01 | Atención de consultas, sobre el ejercicio de sus derechos o deberes en las ITUP bajo competencia del Ositrán, realizadas de manera eficiente hacia los usuarios y potenciales usuarios de las mismas | AOI 02.01.05 | Realización de estudios en materia de protección a los usuarios | 03 | Realización de estudios en materia de protección a los usuarios |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con información primaria, a través de la aplicación de dos (2) encuestas en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, respecto a: (i) las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios; y, (ii) el nivel de satisfacción de los usuarios.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A Suma Alzada.

7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO²⁵

²⁵ Se precisa que, la duración promedio de la aplicación de cada uno de los cuestionarios es de 10 minutos
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 9 del Pliego (LATERITE PERU S.A.C.)

Se precisa que, de acuerdo a lo señalado en el numeral 10 de los Términos de Referencia del Ítem 1, en el entregable 1, como parte del Plan de Trabajo se definirán los dos aspectos consultados con el contratista
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 43 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro. El tiempo promedio de aplicación de la encuesta es de 10 minutos
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 44 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 45 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 46 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, el OSITRAN no otorgará ningún elemento de identificación para los encuestadores.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 47 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, en las bases, en el apartado de Resultados Esperados numeral 10 de los Términos de Referencia del ítem N° 1, establecen que el contratista, como parte del segundo entregable deberá presentar los cuestionarios virtuales en los dispositivos electrónicos correspondientes; en ese sentido, el tipo de dispositivo electrónico a utilizar depende del contratista.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 59 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se confirma el número final.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 60 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

El servicio requerido es a todo costo y comprenderá la ejecución de dos (2) encuestas:

Cuadro N° 1: Encuestas a realizar

| N° de Cuestionario | Denominación |
|--------------------|--|
| Encuesta 1 | Encuesta sobre necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao |
| Encuesta 2 | Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao |

El servicio de recopilación de información deberá ser desarrollado mediante la aplicación presencial de encuestas que serán presentadas a los usuarios a través de dispositivos electrónicos portátiles con pantalla táctil.

En cada estación de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao deberán aplicar la encuesta al menos dos (2) encuestadores, los mismos que se encontrarán ubicados en una zona estratégica dentro de cada una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, con la finalidad de efectuar la interceptación de los encuestados y aplicar las encuestas.

a. Población objetivo y tipo de encuesta a realizar

Para estos efectos, se considera como "usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao" a los pasajeros que abordan los trenes para la realización de sus viajes a lo largo del referido sistema de transporte.

Se precisa que, los permisos para el ingreso serán gestionados por el OSITRAN, para lo cual el contratista deberá hacer entrega de la documentación requerida por cada Entidad Prestadora para la gestión de los mismos

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 61 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

No es posible la flexibilización, dado que se requiere un nivel mínimo de formación profesional para poder entender la complejidad de los temas a encuestar y el manejo de las encuestas

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 63 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, en el literal d) del numeral 7 de los Términos de Referencia contenidos en las bases, se indica de manera clara lo que corresponde al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), donde se indica que aplica para salud y pensión.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 64 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que sí se podría contratar personal como locadores de servicio para ejecutar exclusivamente labores del personal no clave

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 65 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Los protocolos de protección de datos personales deben observar lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 66 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, los protocolos de protección de datos personales deben observar lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento. No se requiere acreditar ISO 27001.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 74 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, la evidencia fotográfica tiene como finalidad contar con elementos probatorios de la adecuada prestación del servicio; en ese sentido, en tanto dichas fotografías no tienen como finalidad formar parte de una base de datos personales, no se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 29733.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 75 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Cuadro N° 2: Población objetivo y tipo de encuesta a realizar

| Estudios cuantitativos | Denominación | Tipo de encuesta |
|------------------------|---|---|
| Encuesta 1 | Encuesta de necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao | Encuesta presencial: se deberá encuestar a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, interceptando a los mismos en las diferentes estaciones que forman parte del mencionado sistema de transporte. |
| Encuesta 2 | Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao | Encuesta presencial: se deberá encuestar a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, interceptando a los mismos en las diferentes estaciones que forman parte del mencionado sistema de transporte. |

b. Muestra

La muestra a emplear por el contratista se presenta en el Cuadro N°3:

Cuadro N° 3: Tamaño de muestra de Usuarios por Estación de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

| Estación | Tamaño de muestra |
|--------------------|-------------------|
| Angamos | 84 |
| Atocongo | 83 |
| Ayacucho | 78 |
| Bayóvar | 86 |
| Cabitos | 83 |
| Caja de Agua | 51 |
| El Ángel | 86 |
| Gamarra | 77 |
| Jorge Chávez | 86 |
| La Cultura | 82 |
| Los Jardines | 81 |
| Los Postes | 79 |
| María Auxiliadora | 82 |
| Miguel Grau | 86 |
| Nicolás Arriola | 82 |
| Parque Industrial | 77 |
| Pirámide del Sol | 81 |
| Presbítero Maestro | 71 |
| Pumacahua | 78 |
| San Borja Sur | 78 |
| San Carlos | 82 |
| San Juan | 80 |
| San Martín | 81 |

| Estación | Tamaño de muestra |
|-------------------|-------------------|
| Santa Rosa | 81 |
| Villa El Salvador | 85 |
| Villa María | 82 |
| Total | 2,082 |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

c. Cuestionario²⁶

La Gerencia de Atención al usuario, entregará, como máximo en la fecha indicada en el Acta de Inicio dos (2) proyectos de cuestionarios que deberán ser revisados por el contratista, las Propuestas de Cuestionarios Revisadas deberán ser presentadas a la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el numeral 10 de los presentes Términos de Referencia, y contar con la aprobación de la Gerencia de Atención al Usuario antes de los trabajos de campo:

Cuadro N° 4: Cuestionarios

| N° de Cuestionario | Denominación |
|--------------------|--|
| Cuestionario 1 | Correspondiente a la encuesta de necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao |
| Cuestionario 2 | Correspondiente a la encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

Es preciso señalar que, cada cuestionario no puede ser aplicado a la misma unidad muestral. En ese sentido, el cuestionario 1 será aplicado a 2,082 usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, y el cuestionario 2 se aplicará a 2,082 usuarios diferentes.

d. Requerimiento de las entidades prestadoras para el desarrollo de las encuestas²⁷

La totalidad del personal que participará en la etapa de trabajo de campo deberá:

- Contar con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente durante la referida etapa (salud y pensión), documentos que deberán presentarse a la Entidad previo al inicio de la ejecución del trabajo de campo (tercer entregable).
- En caso la entidad prestadora a cargo de la infraestructura donde se ejecutarán las encuestas lo requiera, se deberá hacer uso de Equipos de Protección Personal (EPP) durante el desarrollo de sus labores.
- Contar con estudios técnicos o universitarios, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2 de los presentes Términos de Referencia, con la finalidad de asegurar la adecuada comprensión de la información contenida en el cuestionario a emplear.

Adicionalmente, el contratista deberá cumplir con presentar la documentación y demás requisitos solicitados por la entidad prestadora para el ingreso del personal que realizará el trabajo de campo en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao; los mismos que deberán ser remitidos a la Gerencia de Atención al Usuario antes del inicio de las etapas de trabajo de campo, a fin de poder gestionar con anticipación el acceso del personal a la infraestructura en cuestión.

²⁶ Se precisa que, el mínimo de encuestadores requeridos es diez (10), de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.2 de los Términos de Referencia (Ítem N° 1), en ninguno de sus apartados se hace una referencia a una cantidad de cincuenta y dos (52) encuestadores.

El requerimiento de dos (2) encuestadores, como mínimo, por estación aplica para ambas encuestas, siempre que ese número mínimo asegure el cumplimiento de los plazos por parte del proveedor.

Se solicita un mínimo de dos (2) encuestadores por estación, entendiendo que la labor no se va a realizar en simultaneo en la totalidad de estaciones, si no por etapas, de acuerdo a la programación que establezca el proveedor.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 7 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

Se precisa que, la duración promedio de la aplicación de cada uno de los cuestionarios es de 10 minutos.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 62 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, el tiempo promedio de aplicación de las encuestas es de 10 minutos. Las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 22 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

²⁷ Se precisa que, los EPP son requeridos por cada entidad prestadora, por lo que el tipo y características de los mismos se conocerá en el momento en el que se inicie el trámite de ingreso a la infraestructura del personal del contratista.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL²⁸

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

8.1 Del Personal Clave

Un (1) Jefe de Proyecto

a) Perfil mínimo

- Contar con Grado de Bachiller en Economía o Ingeniería o Administración o Estadística o Matemática o Gestión.
- Contar con estudios de Maestría o Diplomado o Curso de Especialización³ en Economía o Estadística o Matemática o Gestión Pública o Administración.
- Contar con una experiencia mínima de cinco (5) años como director o jefe de proyecto o coordinador o miembro del equipo técnico en estudios cuantitativos y/o cualitativos.

b) Actividades por desarrollar

- Elaborar el plan de trabajo, revisar las propuestas de cuestionarios facilitadas por la Gerencia de Atención al Usuario y elaborar los manuales del encuestador y supervisor.
- Elaborar el diccionario de variables y el rango de valores predefinidos para cada variable.
- Supervisar el adecuado levantamiento de información a través de la aplicación de las encuestas en trabajo de campo.
- Supervisar el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas y elaborar informe de presentación de resultados.

8.2 Del Personal No Clave

El contratista deberá contar como mínimo con diez (10) encuestadores, los mismos que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Perfil mínimo

- Contar con estudios técnicos o universitarios (en curso o concluidos) en cualquier carrera profesional, lo que deberá acreditarse para el inicio del servicio con copia simple de la constancia de estudios respectiva.
- Contar con una experiencia mínima de un (1) año como encuestador, lo que deberá acreditarse para el inicio del servicio 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.

b) Actividades por desarrollar

- Ejecutar el levantamiento de información a través de aplicación de encuestas en trabajo de campo.
- Procesar la información obtenida a través de las encuestas.

Adicionalmente, el Contratista deberá cumplir con las siguientes exigencias mínimas, asumiendo el costo que conlleve:

- En caso el Contratista requiera cambiar al Jefe de Proyecto, por razones debidamente justificadas y/o para optimizar el servicio, deberá comunicarlo por escrito a la Jefatura de Logística y Control Patrimonial – JLCP, con copia a la Gerencia de Atención al Usuario con siete (7) días calendario de anticipación.

Dicho cambio será aceptado por la Gerencia de Atención al Usuario, siempre y cuando el personal que se proponga como reemplazo, reúna la experiencia y calificaciones iguales o superiores, por lo que el pronunciamiento de la Gerencia antes mencionada no deberá exceder de los tres (3) días calendario, luego de los cuales la Jefatura de Logística y Control Patrimonial responderá al Contratista.

El incumplimiento de lo mencionado será sujeto a la aplicación de la penalidad establecida en el numeral 16 de los presentes Términos de Referencia.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

³ En cada caso se considerará un mínimo de 90 horas lectivas de capacitación para cumplir con este requisito.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 23 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

²⁸ Se precisa que, dada la envergadura y especialidad de las encuestas, y atendiendo a la diferencia que existe respecto al tipo de infraestructura que se desea evaluar, se requiere la designación de dos (2) Jefes de Proyecto, uno para cada ítem.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 4 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

El servicio será ejecutado en las instalaciones del contratista y en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, comprendidas en el presente estudio.

El plazo de ejecución del servicio será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el **Acta de Inicio** emitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

10. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)²⁹

Teniendo en consideración que todos los aspectos relacionados con la ejecución de las dos (02) encuestas que forman parte de los presentes términos de referencia, se pueden realizar de manera simultánea, a continuación, se presenta el detalle de los productos que el contratista deberá entregar:

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|--------------|--|---|
| Entregable 1 | <p>10.a El proveedor deberá presentar el Plan de Trabajo, las Propuestas de Cuestionarios Revisadas y los Manuales del Encuestador y Supervisor, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Plan de Trabajo: Debe incluir un cronograma de las actividades a desarrollar dada la planificación y organización para la etapa preparatoria, la etapa de trabajo de campo y las actividades posteriores al levantamiento de información, detallándose: <ul style="list-style-type: none"> a. Las fechas y horas de inicio y término del proceso de levantamiento de información y la supervisión al mismo, según las unidades de muestreo y estaciones del sistema de transporte. b. Los recursos logísticos, tecnológicos y de personal puestos a disposición para el presente estudio. ii. Propuestas de Cuestionarios Revisadas: Debe incluir los comentarios y/u observaciones a la propuesta de cuestionarios que la Gerencia remitirá de acuerdo con lo señalado en el literal c. del numeral 7. La versión final de los cuestionarios que serán aplicados en la etapa de trabajo de campo debe haber sido aprobada por la Gerencia de Atención al Usuario. iii. Los manuales de encuestador y supervisor: Deben incluir los procedimientos y protocolos a seguir por dicho personal durante la etapa preparatoria, la etapa de trabajo de campo y las actividades posteriores al levantamiento de información. <p>Como paso previo al envío del primer entregable, el contratista deberá llevar a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con el objeto de revisar el plan de trabajo, las versiones finales de los cuestionarios a aplicar y los manuales de encuestador y supervisor. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable.</p> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta quince (15) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificador La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

²⁹ Se precisa que, la capacitación se desarrollará de manera virtual.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 24 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

No se acepta recomendación, ya que, por un tema de seguridad, la entidad debe operar con softwares licenciados.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 34 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

El OSITRAN compartirá el directorio de usuarios intermedios. En los términos de referencia correspondientes, se indica, expresamente, que lo que se realizará es un censo. En caso de no alcanzar el censo de los 44 casos, se deberá justificar de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
 La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|--------------|--|--|
| Entregable 2 | <p>10.b El proveedor deberá presentar el segundo entregable, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Diccionario de variables y rangos de valores predefinidos para cada una de las mismas y por cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de referencia.</u> ii. <u>Protocolos de protección de datos personales según lo establecido en la Ley N° 29733 y su Reglamento.</u> iii. <u>Cuestionarios virtuales a ser presentados en los dispositivos electrónicos para cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de referencia.</u> iv. <u>Credenciales de acceso a la base de datos virtual en la que se consolidará (en tiempo real) la información recopilada mediante las encuestas.</u> <p>Como paso previo a la remisión del segundo entregable, se requiere que el proveedor lleve a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con la finalidad de presentar la información que compone el mismo. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable.</p> <p>Asimismo, colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario participarán en la capacitación que el contratista debe brindar al personal seleccionado para la aplicación de las encuestas, debiendo dejar constancia de esta reunión a través de la suscripción de un Acta de Capacitación.</p> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta <u>cuarenta y cinco (45) días calendario</u> , contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Entregable 3 | <p>10.c El proveedor deberá presentar el tercer entregable, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Dos (02) resúmenes ejecutivos, uno por cada tipo de encuesta, conteniendo cuadros estadísticos y gráficos, los cuales serán elaborados con base en la información recopilada en la etapa de campo⁴. Dichos documentos deben estar estructurados, uno en función de las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios y el otro de acuerdo a la satisfacción de los mismos. El documento deberá incluir, además, recomendaciones y propuestas de líneas de acción viables para superar las deficiencias encontradas en el proceso de levantamiento de la información.</u> ii. <u>Códigos de cálculo de las variables de estudio, los protocolos automatizados de crítica codificación y las bases de datos completas y corregidas según la crítica-codificación, por cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de</u> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta <u>cien (100) días calendario</u> , contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |

⁴ La información presentada en el resumen ejecutivo debe haber sido procesada aplicando los respectivos factores de expansión, según cada unidad de muestreo comprendida en el diseño de la muestra. Dichos factores de expansión serán proporcionados al proveedor por la Gerencia de Atención al Usuario.

manera fehaciente los motivos de aquellos casos que no pudieron censarse. Para las encuestas telefónicas si se puede indicar que el estudio es encargado por el OSITRAN.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 67 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|------------|--|------------------|
| | <p>referencia, todo ello en formato de archivos de STATA (.do, .dta).</p> <p>iii. <u>Evidencia fotográfica de la aplicación de encuestas en la etapa de campo</u>: Compuesta por seis (6) fotos como mínimo por cada una de las estaciones de peaje comprendidas en el presente estudio y en cada fecha de trabajo, en las que figure la hora y fecha de captura.</p> <p>iv. <u>Exposición de resultados obtenidos en la etapa de trabajo de campo</u>.</p> <p>Como paso previo a la presentación del tercer entregable, el contratista deberá llevar a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario donde se presenten los resultados de la encuesta. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Tercer Entregable.</p> <p>Asimismo, la etapa de levantamiento de información será supervisada por los colaboradores que el OSITRAN designe.</p> | |

11. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en tres (3) armadas, luego de otorgada la conformidad a los entregables correspondientes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello. El contratista deberá presentar para cada uno de los entregables detallados en el numeral 10 del presente documento, lo siguiente:

- Comprobante de pago de la prestación del servicio.
- Acta de Reunión de Coordinación, según corresponda.
- Otros, según corresponda.

Dichos documentos deben ser presentados a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual).

Para efectos de proceder con el pago del servicio brindado por el contratista, el OSITRAN debe contar con la siguiente documentación:

| N° de pago | Porcentaje de pago | Condición para el pago |
|--------------|----------------------------|---|
| Primer Pago | 10% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Segundo Pago | 30% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Tercer Pago | 60% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |

12. PLAZO PARA EL PAGO

El pago de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

El pago se tramitará en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicio por parte de la Gerencia de Atención al Usuario, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

13. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La supervisión y conformidad del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad del servicio será otorgada por la Gerencia de Atención al Usuario en el plazo máximo de siete (7) días calendario de producida la recepción, previo informe en donde conste la verificación de la naturaleza de la prestación, la calidad, la cantidad y el cumplimiento de las condiciones contractuales, teniendo en cuenta la siguiente matriz:

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

| Entregable | Descripción | Plazo de entrega | Criterios de aceptación | Evidencia | Medio de presentación | Responsable de la verificación |
|-----------------|---|---|--|--|---|---------------------------------|
| Entregable N° 1 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.a del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de hasta quince (15) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.a | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.a del presente documento. - Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable. | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |
| Entregable N° 2 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.b del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.b | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.b del presente documento. - Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable. - Acta de Capacitación | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xltm>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
 La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador_xhtml

| Entregable | Descripción | Plazo de entrega | Criterios de aceptación | Evidencia | Medio de presentación | Responsable de la verificación |
|-----------------|---|--|--|--|---|---------------------------------|
| Entregable N° 3 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.c del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de hasta cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.c | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.c del presente documento. - Base de Datos - Acta de Reunión de Coordinación del Tercer Entregable. - Evidencia fotográfica. | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al Usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

14. ADELANTOS

No aplica.

15. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado en la presentación de los entregables del servicio a que se refiere el numeral 10 de los Términos de Referencia, se aplicará una penalidad hasta un 10% del monto contratado, de conformidad con lo establecido en los artículos 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

16. OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se ha establecido la siguiente penalidad:

| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento |
|----|---|--------------------------------|--|
| 1 | Por cambio o reemplazo del Jefe de Proyecto sin autorización, coordinación o aprobación del Ositrán y/o no comunicar su reemplazo temporal o cambio permanente incumpliendo con los plazos y los procedimientos establecidos en el numeral 8. | 10% de una UIT vigente por día | Mediante la supervisión efectuada por el personal designado por la GAU |

(*) El cálculo se realizará teniendo como base el monto de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente al momento de la comisión de la falta.

17. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a conocer y aceptar la política y objetivos de seguridad de la información y política específica de seguridad de la información para los proveedores de la entidad. Asimismo, se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre los documentos e información del OSITRAN a los que tenga acceso a raíz de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, el contratista deberá abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, salvo autorización expresa y por escrito del OSITRAN. Además, acepta que toda información suministrada y generada en virtud de la contratación es confidencial y de propiedad del OSITRAN, no pudiendo hacer uso de esta para provecho propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del servicio contratado.

Los datos de carácter personal entregados y obtenidos durante la ejecución del servicio, deberán ser utilizados única y exclusivamente para la ejecución del servicio contratado, estando obligados a cumplir con lo indicado en la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales. Asimismo, el proveedor se hace responsable por la divulgación que se pueda producir, y asume la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El incumplimiento de lo establecido en el presente numeral constituye causal de resolución del contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Asimismo, el OSITRAN se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran.

18. 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, E 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, E 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.

19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

En concordancia al artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, el contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

20. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados


Firmado por:
ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por:
ANGELLO TANGHERLINI CASAL
Jefe de Atención al Usuario Intermedio
Gerencia de Atención al Usuario

Elaborado por: Angello Tangherlini y Luis López

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador_xlhtml

Ítem N° 2³⁰

| | |
|---|---|
|  | SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA BAJO COMPETENCIA DEL OSITRAN |
|---|---|

 Firmado por:
ARRESCURRE NAGA
SANTI ESTEBAN
OSITRAN
2025/02/25 12:37:17 -0500

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de ejecución de encuestas sobre necesidades, expectativas, conocimiento y nivel de satisfacción de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP) Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Conocer determinadas características de los usuarios de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN, en el marco del objetivo prioritario 1 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030¹, el cual señala que una adecuada política pública implica que las entidades del Estado deben conocer las características, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios a quienes se dirige la política pública, a fin de fijar objetivos claros, precisos y medibles para resolver el problema.

En ese sentido, las características de los usuarios de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN que se buscan conocer a través de la ejecución de encuestas se asocian con la percepción de los usuarios finales e intermedios respecto de las necesidades de mejora de los servicios recibidos en los aeropuertos concesionados, sus expectativas acerca de dichos servicios, el grado de conocimiento de sus derechos y deberes, y, el nivel de satisfacción de estos.

De esta manera, los resultados obtenidos en las encuestas permitirán el planteamiento de estrategias dirigidas a empoderar el rol de los usuarios, mejorar los canales de orientación, propiciar la discusión y/o debate respecto de cambios normativos en materia de protección a usuarios (de ser el caso) y, en general, establecer líneas de acción que refuercen el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios de los aeropuertos concesionados, así como las labores que lleva a cabo el OSITRAN.

3. ANTECEDENTES

La ejecución del servicio permitirá contar con información primaria, a través de la aplicación de dos (2) encuestas en las ITUP Aeroportuarias bajo competencia del OSITRAN, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los siguientes indicadores del Plan Estratégico Institucional 2024-2028 Modificado del OSITRAN²:

- Índice de Satisfacción de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP).
- Índice de percepción de necesidades de los usuarios de las ITUP.
- Tasa de Variación del conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP.

El resultado de los indicadores antes mencionados permitirá orientar la labor de protección al usuario de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.

¹ Aprobada mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0021-2024-PD-OSITRAN

Visado por: TANGHERLINI CASAL
Jose Angel FAU 20420248645 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 28/02/2025 11:44:22 -0500

³⁰ Se precisa que, la duración promedio de la aplicación de cada uno de los cuestionarios es de 10 minutos.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 8 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

Se precisa que, no se ha colocado como un requisito en las bases que el encuestador cuente con dominio del idioma inglés u otro idioma extranjero, sin embargo, queda a criterio del proveedor asegurar que la aplicación de las encuestas se realice de manera adecuada.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 16 del Pliego (CCR CUORE S.A.C.)

Se precisa que, el universo de los usuarios intermedios para la encuesta en aeropuertos está conformado por las aerolíneas comerciales que operan en los aeropuertos que forman parte del servicio. En ese sentido en el numeral 7 - Cuadro N° 4 de los Términos de Referencia del ítem N° 2 de las bases, se presenta el censo de las aerolíneas, lo que se condice con el universo de las mismas, de acuerdo a información con la que cuenta el OSITRAN

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 18 del Pliego (CCR CUORE S.A.C.)

4. VINCULACIÓN CON EL POI

A continuación, se señala la actividad del POI con la cual se vincula el presente requerimiento.

| COD OEI | Objetivo estratégico | COD AEI | Acción estratégica institucional | COD AOI | Actividad operativa institucional | COD TAREA | Nombre de la tarea |
|---------|---|-----------|--|--------------|---|-----------|---|
| OEI 02 | Fortalecer la protección de los derechos de los usuarios de las ITUP bajo competencia del Ositrán | AEI 02.01 | Atención de consultas, sobre el ejercicio de sus derechos o deberes en las ITUP bajo competencia del Ositrán, realizadas de manera eficiente hacia los usuarios y potenciales usuarios de las mismas | AOI 02.01.05 | Realización de estudios en materia de protección a los usuarios | 03 | Realización de estudios en materia de protección a los usuarios |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

5. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con información primaria, a través de la aplicación de dos (2) encuestas en las ITUP Aeroportuarias bajo competencia del OSITRAN, respecto a: (i) las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios finales e intermedios y (ii) el nivel de satisfacción de los usuarios finales.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A Suma Alzada.

7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO³¹

³¹ Se precisa que, la duración promedio de la aplicación de cada uno de los cuestionarios es de 10 minutos.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 10 del Pliego (LATERITE PERU S.A.C.)

Se precisa que, el tiempo promedio de aplicación de las encuestas es de 10 minutos. Las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 31 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 70 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, el área usuaria cuenta con el directorio de los usuarios intermedios, información que será provista para la realización del servicio.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 32 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, no se ha previsto retribución o incentivo para los encuestados.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 33 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, de acuerdo en el numeral 10 de los Términos de Referencia del Ítem 2, en el entregable 1, como parte del Plan de Trabajo se definirán los dos aspectos consultados con el contratista.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 48 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, en las bases no requieren la traducción del cuestionario al inglés ni el encuestador bilingüe, queda a criterio del proveedor asegurar que la aplicación de las encuestas se realice de manera adecuada.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 49 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro. El tiempo promedio de aplicación de las encuestas es de 10 minutos.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 50 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 31720, que garantiza la integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) que lo respaldan.

El servicio requerido es a todo costo y comprenderá la ejecución de dos (2) encuestas:

Cuadro N° 1
Encuestas a realizar

| N° de Cuestionario | Denominación |
|--------------------|--|
| Encuesta 1 | Encuesta sobre necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios intermedios y finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN |
| Encuesta 2 | Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN |

a. Población objetivo y tipo de encuesta a realizar

Para estos efectos, se consideran como **usuarios finales** de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN aquellos individuos que emplean los terminales aéreos para sus viajes nacionales e internacionales; mientras que, los **usuarios intermedios** son las aerolíneas que emplean los terminales aéreos para realizar sus operaciones comerciales.

Se precisa que, la versión preliminar del cuestionario, como se indica en las bases, será entregada al postor que obtenga la buena pro. El tiempo promedio de aplicación de la encuesta es de 10 minutos.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 51 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, las versiones preliminares de los cuestionarios, como se indica en las bases, serán entregadas al postor que obtenga la buena pro.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 52 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, el OSITRAN no otorgará ningún elemento de identificación para los encuestadores.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 53 del Pliego (XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Los cuestionarios serán facilitados por el OSITRAN en español, queda a criterio del proveedor la traducción o no de los mismos. No se han establecido cuotas por nacionalidad, es aleatorio. Las franjas horarias serán presentadas por el proveedor en el Plan de Trabajo, que corresponde al Primer Entregable y será validado por el OSITRAN.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 68 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se confirma el número

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 69 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

No es posible la flexibilización, dado que se requiere un nivel mínimo de formación profesional para poder entender la complejidad de los temas a encuestar y el manejo de las encuestas

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 71 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Se precisa que, los permisos para el ingreso serán gestionados por el OSITRAN, para lo cual los proveedores deberán hacer entrega de la documentación requerida por cada Entidad Prestadora para la gestión de los mismos

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 72 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

No se acepta, se consideran servicios iguales o similares, siempre y cuando estos servicios hayan estado orientados al objeto de la contratación, es decir, que la finalidad de la encuesta esté orientada a conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios regulados

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 73 del Pliego (ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.)

Cuadro N° 2

Población objetivo y tipo de encuesta a realizar

| Estudios cuantitativos | Denominación | Usuarios finales | Usuarios intermedios |
|------------------------|--|--|--|
| Encuesta 1 | Encuesta de necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios intermedios y finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN | Encuesta presencial se deberá encuestar a los individuos que hacen uso de los aeropuertos con motivo de un viaje nacional o internacional, interceptando a los mismos en los terminales aeroportuarios considerados en el marco muestral que forma parte de los presentes términos de referencia. | Encuesta telefónica , se deberá encuestar a las aerolíneas que utilizan los aeropuertos bajo competencia del OSITRAN y que son considerados en el marco muestral de los presentes términos de referencia. |
| Encuesta 2 | Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN | Encuesta presencial se deberá encuestar a los individuos que hacen uso de los aeropuertos con motivo de un viaje nacional o internacional, interceptando a los mismos en los terminales aeroportuarios considerados en el marco muestral que forma parte de los presentes términos de referencia. | No corresponde |

b. Muestras y Censos

Para el caso de los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN el levantamiento de información de las encuestas correspondientes se realizará considerando una muestra calculada para este fin; sin embargo, para el caso de los usuarios intermedios, considerando que el número de aerolíneas es reducido, la información será obtenida a través de un censo, es decir, la encuesta correspondiente se aplicará a la totalidad de aerolíneas comerciales que operan en los aeropuertos considerados para el presente servicio.

La muestra para los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria se presenta en el Cuadro N°3:

Cuadro N° 3

Tamaño de muestra de usuarios finales según aeropuerto

| Terminal Aéreo | Tipo de pasajero | Tamaño de Muestra |
|--|------------------|-------------------|
| Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Lima | Nacionales | 294 |
| Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Lima | Internacionales | 261 |

| Terminal Aéreo | Tipo de pasajero | Tamaño de Muestra |
|---|------------------|-------------------|
| Aeropuerto Internacional Teniente Alejandro Velasco Astete - Cusco | Nacional | 206 |
| Aeropuerto Internacional Alférez Alfredo Rodríguez Ballón - Arequipa | Nacional | 157 |
| Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta - Iquitos | Nacional | 91 |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Guillermo Concha Iberico - Piura | Nacional | 94 |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos - Trujillo | Nacional | 88 |
| Aeropuerto Internacional Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes - Tarapoto | Nacional | 101 |
| Total | | 1,292 |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

El censo a considerar para el caso de los usuarios intermedios se presenta en el Cuadro N° 4:

Cuadro N° 4
Tamaño de muestra de usuarios intermedios según región y tipo de empresa

| Terminal Aéreo | Tipo de Aerolínea | Número de Aerolíneas |
|---|-------------------------|----------------------|
| Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Lima | Comercial - Regional | 5 |
| | Comercial - No Regional | 20 |
| Aeropuerto Internacional Teniente Alejandro Velasco Astete - Cusco | Comercial - Regional | 3 |
| Aeropuerto Internacional Alférez Alfredo Rodríguez Ballón - Arequipa | Comercial - Regional | 3 |
| Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta - Iquitos | Comercial - Regional | 3 |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Guillermo Concha Iberico - Piura | Comercial - Regional | 3 |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos - Trujillo | Comercial - Regional | 3 |
| Aeropuerto Internacional Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes - Tarapoto | Comercial - Regional | 4 |
| Total | | 44 |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

c. Cuestionarios

La Gerencia de Atención al Usuario, entregará, como máximo, en la fecha indicada en el Acta de Inicio, tres (3) proyectos de cuestionarios que deberán ser revisados por el contratista, las Propuestas de Cuestionarios Revisadas deberán ser presentadas a la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el numeral 10 de los presentes Términos de Referencia, y contar con la aprobación de la Gerencia de Atención al Usuario antes de los trabajos de campo. Los cuestionarios antes indicados, son los siguientes:

Cuadro N° 5
Cuestionarios

| N° de Cuestionario | Denominación |
|--------------------|--|
| Cuestionario 1 | Correspondiente a la encuesta de necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios intermedios de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN |
| Cuestionario 2 | Correspondiente a la encuesta de necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN |
| Cuestionario 3 | Correspondiente a la encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios finales de la ITUP Aeroportuaria bajo competencia del OSITRAN |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

d. Requerimientos de las entidades prestadoras para el desarrollo de las encuestas

La totalidad del personal que participará en la etapa de trabajo de campo deberá:

- Contar con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente durante la referida etapa (salud y pensión), documentos que deberán presentarse a la Entidad Prestadora previo al inicio de la ejecución del trabajo de campo correspondiente (tercer entregable).
- Contar con estudios técnicos o universitarios, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2 de los presentes Términos de Referencia, con la finalidad de asegurar la adecuada comprensión de la información contenida en el cuestionario a emplear.

Adicionalmente, el contratista deberá cumplir con presentar la documentación y demás requisitos que tenga a bien solicitar cada entidad prestadora consideradas en el apartado b. del presente numeral.

Dichos requisitos, plasmados en la documentación que exige la entidad prestadora, deberán ser remitidos a la Gerencia de Atención al Usuario antes del inicio de la etapa de trabajo de campo, a fin de poder gestionar con anticipación el acceso del personal a los correspondientes terminales aeroportuarios.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

8.1 Del Personal Clave³²

Un (1) Jefe de Proyecto

a) Perfil mínimo

- Contar con Grado de Bachiller en Economía o Ingeniería o Administración o Estadística o Matemática o Gestión.
- Contar con estudios de Maestría o Diplomado o Curso de Especialización³ en Economía o Estadística, o Matemática o Gestión Pública o Administración.
- Contar con una experiencia mínima de cinco (5) años como director o jefe de proyecto o coordinador o miembro del equipo técnico en estudios cuantitativos y/o cualitativos.

b) Actividades por desarrollar

- Elaborar el plan de trabajo, revisar las propuestas de cuestionarios facilitadas por la Gerencia de Atención al Usuario y elaborar los manuales del encuestador y supervisor.
- Elaborar el diccionario de variables y el rango de valores predefinidos para cada variable.
- Supervisar el adecuado levantamiento de información a través de la aplicación de las encuestas en trabajo de campo.
- Supervisar el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas y elaborar informe de presentación de resultados.

8.2 Del Personal No Clave³³

³ En cada caso se considerará un mínimo de 90 horas lectivas de capacitación para cumplir con este requisito.

³² Dada la envergadura y especialidad de las encuestas, y atendiendo a la diferencia que existe respecto al tipo de infraestructura que se desea evaluar, se requiere la designación de dos (2) Jefes de Proyecto, uno para cada ítem.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 57 del Pliego (ANALITIK INVESTIGACION Y CONSULTORIA S.A.C.)

³³ De acuerdo a lo establecido en el numeral 8.2 de los Términos de Referencia el perfil mínimo debe ser acreditado para el inicio del servicio.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 56 del Pliego (ANALITIK INVESTIGACION Y CONSULTORIA S.A.C.)

El contratista deberá contar como mínimo con diez (10) encuestadores, los mismos que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Perfil mínimo

- Contar con estudios técnicos o universitarios (en curso o concluidos) en cualquier carrera profesional, lo que deberá acreditarse para el inicio del servicio con copia simple de la constancia de estudios respectiva.
- Contar con una experiencia mínima de un (1) año como encuestador, lo que deberá acreditarse para el inicio del servicio 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.

b) Actividades por desarrollar

- Ejecutar el levantamiento de información a través de aplicación de encuestas en trabajo de campo.
- Procesar la información obtenida a través de las encuestas.

Adicionalmente, el Contratista deberá cumplir con las siguientes exigencias mínimas, asumiendo el costo que conlleve:

- En caso el Contratista requiera cambiar al Jefe de Proyecto, por razones debidamente justificadas y/o para optimizar el servicio, deberá comunicarlo por escrito a la Jefatura de Logística y Control Patrimonial – JLCP, con copia a la Gerencia de Atención al Usuario con siete (7) días calendario de anticipación. Dicho cambio será aceptado por la Gerencia de Atención al Usuario, siempre y cuando el personal que se proponga como reemplazo, reúna la experiencia y calificaciones iguales o superiores, por lo que el pronunciamiento de la Gerencia antes mencionada, no deberá exceder de los tres (3) días calendario, luego de los cuales la Jefatura de Logística y Control Patrimonial responderá al Contratista. El incumplimiento de lo mencionado será sujeto a la aplicación de la penalidad establecida en el numeral 16 de los presentes Términos de Referencia.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será ejecutado en las instalaciones del contratista y en los aeropuertos concesionados bajo competencia del OSITRAN comprendidas en el presente estudio, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 6
Relación de Aeropuertos y Región de ubicación

| Concesionario | Región |
|---|----------|
| Aeropuerto Internacional Jorge Chávez | Lima |
| Aeropuerto Internacional Teniente Alejandro Velasco Astete | Cusco |
| Aeropuerto Internacional Alférez Alfredo Rodríguez Ballón | Arequipa |
| Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta | Iquitos |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Guillermo Concha Iberico - Piura | Piura |
| Aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos - Trujillo | Trujillo |
| Aeropuerto Internacional Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes | Tarapoto |

El plazo de ejecución del servicio será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

10. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)³⁴

Teniendo en consideración que todos los aspectos relacionados con la ejecución de las dos (02) encuestas que forman parte de los presentes términos de referencia, se pueden realizar de manera simultánea, a continuación se presenta el detalle de los productos que el contratista deberá entregar:

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|--------------|--|--|
| Entregable 1 | <p>10.a El proveedor deberá presentar el Plan de Trabajo, las Propuestas de Cuestionarios Revisadas y los Manuales del Encuestador y Supervisor, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Plan de Trabajo: Debe incluir un cronograma de las actividades a desarrollar dada la planificación y organización para la etapa preparatoria, la etapa de trabajo de campo y las actividades posteriores al levantamiento de información, detallándose: <ul style="list-style-type: none"> a. Las fechas y horas de inicio y término del proceso de levantamiento de información y la supervisión al mismo, según las unidades de muestreo y estaciones del sistema de transporte. b. Los recursos logísticos, tecnológicos y de personal puestos a disposición para el presente estudio. ii. Propuestas de Cuestionarios Revisadas: Debe incluir los comentarios y/u observaciones a la propuesta de cuestionarios que la Gerencia remitirá de acuerdo con lo señalado en el literal c. del numeral 7. La versión final de los cuestionarios que serán aplicados en la etapa de trabajo de campo debe haber sido aprobada por la Gerencia de Atención al Usuario. iii. Los manuales de encuestador y supervisor: Deben incluir los procedimientos y protocolos a seguir por dicho personal durante la etapa preparatoria, la etapa de trabajo de campo y las actividades posteriores al levantamiento de información. <p>Como paso previo al envío del primer entregable, el contratista deberá llevar a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con el objeto de revisar el plan de trabajo, las versiones finales de los cuestionarios a aplicar y los manuales de encuestador y supervisor. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable.</p> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta quince (15) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Entregable 2 | <p>10.b El proveedor deberá presentar el segundo entregable, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.lima.gob.pe/webvalidador.xhtml>

³⁴ Se precisa que, la capacitación se desarrollará de manera virtual
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 35 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
 La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://aps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xltm>

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|--------------|---|---|
| | <p>i. <u>Diccionario de variables y rangos de valores predefinidos para cada una de las mismas y por cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de referencia.</u></p> <p>ii. <u>Protocolos de protección de datos personales</u> según lo establecido en la Ley N° 29733 y su Reglamento.</p> <p>iii. <u>Cuestionarios virtuales a ser presentados en los dispositivos electrónicos</u> para cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de referencia.</p> <p>iv. <u>Credenciales de acceso a la base de datos virtual en la que se consolidará (en tiempo real) la información recopilada mediante las encuestas.</u></p> <p>Como paso previo a la remisión del segundo entregable, se requiere que el proveedor lleve a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con la finalidad de presentar la información que compone el mismo. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable.</p> <p>Asimismo, colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario participarán en la capacitación que el contratista debe brindar al personal seleccionado para la aplicación de las encuestas, debiendo dejar constancia de esta reunión a través de la suscripción de un Acta de Capacitación.</p> | cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Entregable 3 | <p>10.c El proveedor deberá presentar el tercer entregable, de acuerdo con las siguientes especificaciones:</p> <p>i. <u>Dos (02) resúmenes ejecutivos, uno por cada tipo de encuesta, conteniendo cuadros estadísticos y gráficos, los cuales serán elaborados con base en la información recopilada en la etapa de campo⁴. Dichos documentos deben estar estructurados, uno en función de las necesidades, expectativas y conocimiento de los usuarios y el otro de acuerdo con la satisfacción de los mismos. El documento deberá incluir, además, recomendaciones y propuestas de líneas de acción viables para superar las deficiencias encontradas en el proceso de levantamiento de la información.</u></p> <p>ii. <u>Códigos de cálculo de las variables de estudio, los protocolos automatizados de crítica codificación y las bases de datos completas y corregidas según la crítica-codificación, por cada tipo de encuesta que forma parte de los presentes términos de referencia, todo ello en formato de archivos de STATA (.do, .dta).</u></p> | El plazo máximo para la presentación del entregable será de hasta cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |

⁴ La información presentada en el resumen ejecutivo debe haber sido procesada aplicando los respectivos factores de expansión, según cada unidad de muestreo comprendida en el diseño de la muestra. Dichos factores de expansión serán proporcionados al proveedor por la Gerencia de Atención al Usuario.

| Entregable | Detalle | Plazo de entrega |
|------------|--|------------------|
| | <p>iii. <u>Evidencia fotográfica de la aplicación de encuestas en la etapa de campo</u>: Compuesta por seis (6) fotos como mínimo por cada una de las estaciones de peaje comprendidas en el presente estudio y en cada fecha de trabajo, en las que figure la hora y fecha de captura.</p> <p>iv. <u>Exposición de resultados obtenidos en la etapa de trabajo de campo</u>.</p> <p>Como paso previo a la presentación del tercer entregable, el contratista deberá llevar a cabo una reunión virtual con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario donde se presenten los resultados de la encuesta. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un Acta de Reunión de Coordinación del Tercer Entregable.</p> <p>Asimismo, la etapa de levantamiento de información será supervisada por los colaboradores que el OSITRAN designe.</p> | |

11. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en tres (3) armadas, luego de otorgada la conformidad a los entregables correspondientes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello. El contratista deberá presentar para cada uno de los entregables detallados en el numeral 10 del presente documento, lo siguiente:

- Comprobante de pago de la prestación del servicio.
- Acta de Reunión de Coordinación, según corresponda.
- Otros, según corresponda.

Dichos documentos deben ser presentados a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual).

Para efectos de proceder con el pago del servicio brindado por el contratista, el OSITRAN debe contar con la siguiente documentación:

| N° de pago | Porcentaje de pago | Condición para el pago |
|--------------|----------------------------|---|
| Primer Pago | 10% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Segundo Pago | 30% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |
| Tercer Pago | 60% (del Monto Contratado) | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de conformidad del servicio, emitido por la Gerencia de Atención al Usuario. • Acta de conformidad del servicio, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. |

12. PLAZO PARA EL PAGO

El pago de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

El pago se tramitará en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicio por parte de la Gerencia de Atención al Usuario, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

13. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La supervisión y conformidad del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La conformidad del servicio será otorgada por la Gerencia de Atención al Usuario en el plazo máximo de siete (7) días calendarios de producida la recepción, previo informe en donde conste la verificación de la naturaleza de la prestación, la calidad, la cantidad y el cumplimiento de las condiciones contractuales, teniendo en cuenta la siguiente matriz:

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

| Entregable | Descripción | Plazo de entrega | Criterios de aceptación | Evidencia | Medio de presentación | Responsable de la verificación |
|-----------------|---|--|--|---|---|---------------------------------|
| Entregable N° 1 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.a del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de <u>hasta quince (15) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio</u> emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.a | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.a del presente documento. - Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable. | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |
| Entregable N° 2 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.b del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de <u>hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio</u> emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.b | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.b del presente documento. - Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable. - Acta de Capacitación de | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |

| Entregable | Descripción | Plazo de entrega | Criterios de aceptación | Evidencia | Medio de presentación | Responsable de la verificación |
|-----------------|---|--|--|--|---|---------------------------------|
| Entregable N° 3 | El resultado de la ejecución del servicio se materializará mediante la presentación de un informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 10.c del presente documento. | El plazo máximo del entregable será de hasta cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario. | El entregable debe contener los aspectos establecidos en el numeral 10.c | <ul style="list-style-type: none"> - Informe que contenga los aspectos establecidos en el numeral 10.c del presente documento. - Base de Datos - Acta de Reunión de Coordinación del Tercer Entregable. - Evidencia fotográfica. | Documentación dirigida a la Gerencia de Atención al Usuario a través de la Mesa de Partes del OSITRAN (física o virtual). | Gerencia de Atención al Usuario |

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario

14. ADELANTOS

No aplica.

15. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado en la presentación de los entregables del servicio a que se refiere el numeral 10 de los Términos de Referencia, se aplicará una penalidad hasta un 10% del monto contratado, de conformidad con lo establecido en los artículos 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

16. OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se ha establecido la siguiente penalidad:

| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento |
|----|---|--------------------------------|--|
| 1 | Por cambio o reemplazo del Jefe de Proyecto sin autorización, coordinación o aprobación del Ositrán y/o no comunicar su reemplazo temporal o cambio permanente incumpliendo con los plazos y los procedimientos establecidos en el numeral 8. | 10% de una UIT vigente por día | Mediante la supervisión efectuada por el personal designado por la GAU |

(*) El cálculo se realizará teniendo como base el monto de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente al momento de la comisión de la falta.

17. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a conocer y aceptar la política y objetivos de seguridad de la información y política específica de seguridad de la información para los proveedores de la entidad. Asimismo, se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre los documentos e información del OSITRAN a los que tenga acceso a raíz de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, el contratista deberá abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, salvo autorización expresa y por escrito del OSITRAN. Además, acepta que toda

información suministrada y generada en virtud de la contratación es confidencial y de propiedad del OSITRAN, no pudiendo hacer uso de esta para provecho propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del servicio contratado.

Los datos de carácter personal entregados y obtenidos durante la ejecución del servicio, deberán ser utilizados única y exclusivamente para la ejecución del servicio contratado, estando obligados a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Asimismo, el proveedor se hace responsable por la divulgación que se pueda producir, y asume la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El incumplimiento de lo establecido en el presente numeral constituye causal de resolución del contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Asimismo, el OSITRAN se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran.

18. 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, E 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, E 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.

19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

En concordancia al artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, el contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

20. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

Firmado por:
ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por:
JOSÉ ANGELLO TANGHERLINI CASAL
Jefe de Atención al Usuario Intermedio
Gerencia de Atención al Usuario

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xltm>

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| | |
|--------------|--|
| A | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| A.1 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE³⁵ |
| A.1.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA³⁶ |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Ítem N° 1</u></p> <p>Grado de Bachiller en Economía o Ingeniería o Administración o Estadística o Matemática o Gestión del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</p> <p><u>Ítem N° 2</u></p> <p>Grado de Bachiller en Economía o Ingeniería o Administración o Estadística o Matemática o Gestión del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Grado de Bachiller requerido será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el Grado de Bachiller requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> |
| A.1.2 | CAPACITACIÓN³⁷ |

³⁵ Dada la envergadura y especialidad de las encuestas, y atendiendo a la diferencia que existe respecto al tipo de infraestructura que se desea evaluar, se requiere la designación de dos (2) Jefes de Proyecto, uno para cada ítem.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 19 del Pliego (ASESORIA & CONSULTORIA DE MERCADOS S.A.C.)
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 30 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

³⁶ No se acepta, ya que el diseño y ejecución de las encuestas requiere de un alto rigor científico relacionado a métodos estadísticos y cuantitativos, que por formación se encuentra con mayor predominancia en las profesiones de Economía, Ingeniería, Administración, Estadística, Matemática y Gestión.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 3 del Pliego (CENTRO CULTURAL DE EDUCACION DERECHO Y ECOLOGIA)
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 13 del Pliego (CONSUMER TRENDS MK E.I.R.L.)
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 28 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 58 del Pliego (GUANABANA PERU S.A.C.)

³⁷ Se precisa que, no se considera a la Licenciatura cursada por el postulante como válida para cumplir el requisito de capacitación. Asimismo, no son válidos aquellos cursos electivos que son propios de la formación profesional en pregrado.
Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 6 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

Se precisa que, no se pueden incluir los diplomados y/o cursos indicados por el postor, en tanto se busca que las capacitaciones estén relacionadas al objeto de la contratación, tanto en el apartado científico como en la capacidad de interpretación de resultados.

| | |
|------------|--|
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Ítem N° 1</p> <p>Contar como mínimo con 90 horas lectivas, en estudios de maestría o diplomado o curso de especialización en economía o estadística o matemática o gestión pública o administración del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</p> <p>Ítem N° 2</p> <p>Contar como mínimo con 90 horas lectivas, en estudios de maestría o diplomado o curso de especialización en economía o estadística o matemática o gestión pública o administración del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancia o certificado de estudios.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div> |
| A.2 | EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Ítem N° 1</p> <p>Experiencia mínima de cinco (5) años como director o jefe de proyecto o coordinador o miembro del equipo técnico en estudios cuantitativos y/o cualitativos del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</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>Ítem N° 2</p> <p><u>Experiencia mínima de cinco (5) años como director o jefe de proyecto o coordinador o miembro del equipo técnico en estudios cuantitativos y/o cualitativos del personal clave requerido como Jefe de Proyecto.</u></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> |

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 11 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 12 del Pliego (CONSUMER TRENDS MK E.I.R.L.)

Se precisa que, de acuerdo con lo establecido en el literal a) del numeral 8.1. de los Términos de Referencia y en el apartado A.1.2 de los Requisitos de Calificación del presente procedimiento de selección, se requiere que el Jefe de Proyecto (Personal Clave) cuente como mínimo con 90 horas lectivas, en estudios de maestría o diplomado o curso de especialización en economía o estadística o matemática o gestión pública o administración. En este sentido, dado que los estudios de maestría en Administración Pública están incluidos dentro de la categoría de Administración, se cumpliría con el requisito solicitado.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 29 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que, como parte de los requisitos de capacitación, se puede considerar valido estudios de maestría o diplomado o curso de especialización en economía del comportamiento, siempre y cuando este no forme parte de la formación en pre grado.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 54 del Pliego (ANALITIK INVESTIGACION Y CONSULTORIA S.A.C.)

| | |
|----------|--|
| | <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> <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> |
| B | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD³⁸ |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Ítem N° 1</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 243,000.00 (Doscientos</p> |

³⁸ No se acoge, ya que, en las Bases del procedimiento de selección, los servicios similares se encuentran redactados de manera general, por lo que incluye a los estudios de satisfacción, considerando que deben estar relacionados a usuarios de los servicios públicos regulados.

Respuesta en atención a la observación – correlativo N° 1 del Pliego (CENTRO CULTURAL DE EDUCACION DERECHO Y ECOLOGIA)

No se acoge, lo que se busca es contar con postores que tengan experiencia en la ejecución de encuestas, informes y/o estudios orientados hacia los usuarios de los servicios públicos regulados, ya que este tipo de usuarios tiene características y dinámicas de uso distintas al común de usuarios y/o consumidores; es decir, la experiencia y percepción que se busca captar tiene diferencias respecto a un usuario de un servicio no regulado.

Respuesta en atención a la observación – correlativo N° 2 del Pliego (CENTRO CULTURAL DE EDUCACION DERECHO Y ECOLOGIA)

Respuesta en atención a la observación – correlativo N° 25 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Respuesta en atención a la observación – correlativo N° 26 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Respuesta en atención a la observación – correlativo N° 27 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se precisa que los postores que no sean MYPES pueden acreditar la misma experiencia para cada ítem, siempre que se cumpla con lo requerido en el apartado B del numeral 3.2. - Requisitos de Calificación contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de selección.

Asimismo, los postores que sean MYPES pueden acreditar la misma experiencia para cada ítem, siempre que se cumpla con lo requerido en el apartado B del numeral 3.2. - Requisitos de Calificación contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de selección.

Asimismo, se precisa que la presentación de oferta será por ítems. En caso de que un postor presente oferta en más de un ítem podrá utilizar los mismos anexos, siempre y cuando se identifique expresamente en los documentos correspondientes a los ítems que postula.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 5 del Pliego (CID LATINOAMERICA S.A.C.)

Se confirma, siempre que se cumpla con lo requerido en el apartado B del numeral 3.2. - Requisitos de Calificación contenidos en el Capítulo III de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de selección.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 20 del Pliego (ASESORIA & CONSULTORIA DE MERCADOS S.A.C.)

Si, se consideran servicios similares, siempre y cuando estas encuestas hayan estado orientadas al objeto de la contratación, es decir, que la finalidad de la encuesta esté orientada a conocer la percepción de los usuarios respecto a los servicios regulados.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 55 del Pliego (ANALITIK INVESTIGACION Y CONSULTORIA S.A.C.)

| | |
|--|---|
| | <p>cuarenta y tres mil soles 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 20,000.00 (Veinte mil con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes Servicios de ejecución de encuestas a usuarios de servicios públicos regulados, informes cuantitativos o cualitativos basados en encuestas aplicadas a usuarios de servicios públicos regulados o estudios de mercado relacionados a usuarios de servicios públicos regulados.</p> <p>Ítem N° 2</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 243,000.00 (Doscientos cuarenta y tres mil soles 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 20,000.00 (Veinte mil con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes Servicios de ejecución de encuestas a usuarios de servicios públicos regulados, informes cuantitativos o cualitativos basados en encuestas aplicadas a usuarios de servicios públicos regulados o estudios de mercado relacionados a usuarios de servicios públicos regulados.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago³⁹, 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° 7 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte</p> |
|--|---|

³⁹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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° 8**.

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° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

Importante

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

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

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

Importante

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

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 EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRAN - PRIMERA CONVOCATORIA** para la contratación del SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [MONTO] **SOLES**, 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 PAGO⁴⁰

Ítems N° 1 y N° 2

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en **SOLES**, de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1

⁴⁰ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Ítems N° 1 y N° 2

- El plazo de ejecución del presente contrato será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Gerencia de Atención al Usuario 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 UN (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: OTRAS PENALIDADES⁴¹

Ítems N° 1 y N° 2

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se han establecido otras penalidades distintas a la penalidad por mora, de acuerdo con lo siguiente:

| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento |
|----|---|--------------------------------|--|
| 1 | Por cambio o reemplazo del Jefe de Proyecto sin autorización, coordinación o aprobación del Ositrán y/o no comunicar su reemplazo temporal o cambio permanente incumpliendo con los plazos y los procedimientos establecidos en el numeral 8. | 10% de una UIT vigente por día | Mediante la supervisión efectuada por el personal designado por la GAU |

(*) El cálculo se realizará teniendo como base el monto de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente al momento de la comisión de la falta.

Respecto de las cláusulas **DUODÉCIMA** y **DÉCIMA TERCERA** se precisa que 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

⁴¹ Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 40 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

penalizaciones, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁴²

⁴² 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).

Se aclara que, el acuerdo entre las partes se produce luego del consentimiento de la buena pro y no en la etapa de formulación de consultas y observaciones a las bases.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 41 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

Se aclara que puede ser cualquier centro de arbitraje acreditado.

Respuesta en atención a la consulta – correlativo N° 42 del Pliego (GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA)

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle los Negocios N° 182, Piso 2 – Urb. Limatambo, Distrito Surquillo

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 Digitales⁴³.

⁴³ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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 ⁴⁴ | | 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 servicios⁴⁵

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.

⁴⁴ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

⁴⁵ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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 ⁴⁶ | Sí | | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------|--|----|--|
| Datos del consorciado 2 | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ⁴⁷ | Sí | | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------|--|----|--|
| Datos del consorciado ... | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ⁴⁸ | Sí | | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

⁴⁶ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

⁴⁷ Ibídem.

⁴⁸ Ibídem.

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 servicios⁴⁹

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.

⁴⁹ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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 EJECUCIÓN DE ENCUESTAS SOBRE NECESIDADES, EXPECTATIVAS, CONOCIMIENTO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO AEROPORTUARIA Y LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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 ejecución del servicio será como máximo de cien (100) días calendario, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio emitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA**

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] [%]⁵⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]⁵¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

⁵⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁵¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

TOTAL OBLIGACIONES

100%⁵²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

⁵² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

Presente.-

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

[COMPLETAR DE ACUERDO AL ÍTEM QUE POSTULA]

| N° DE ÍTEM | CONCEPTO | PRECIO TOTAL (S/) |
|------------|----------|-------------------|
| | | |
| TOTAL (S/) | | |

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:
Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].*

El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente

ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA****ÍTEM N° []**Presente.-

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

| Nº | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP ⁵³ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁵⁴ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁵⁵ DE: | MONEDA | IMPORTE ⁵⁶ | TIPO DE CAMBIO VENTA ⁵⁷ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁵⁸ |
|----|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |

⁵³ 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.

⁵⁴ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

⁵⁵ 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”*.

⁵⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

⁵⁷ 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.

⁵⁸ 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 ⁵³ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁵⁴ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁵⁵ DE: | MONEDA | IMPORTE ⁵⁶ | TIPO DE CAMBIO VENTA ⁵⁷ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁵⁸ |
|-------|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| | ... | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 8

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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° 9

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

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/>.*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*

ANEXO N° 10

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

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2025-OSITRÁN – PRIMERA CONVOCATORIA

ÍTEM N° []

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.