

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

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



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



SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

Nº	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> Importante <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div> Advertencia <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div> Importante para la Entidad <ul style="list-style-type: none"> • Xyz </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

Nº	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres

		de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

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

Elaboradas en enero de 2019

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



SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A.



**BASES INTEGRADAS DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°
N° 006-2023-SEAL**

SEGUNDA CONVOCATORIA

**SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE
RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A
CLIENTES 2023**

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)

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

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 Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

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 RNP². Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

² La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.rnp.gob.pe

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-emitir-cartas-fianza>).

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.
RUC N° : 20100188628
Domicilio legal : Calle Consuelo N° 310 - Arequipa
Teléfono: : 054-381377 Anexo 1505
Correo electrónico: : etejada@seal.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTION DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023.**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Documento Interno GG-0152-2023 el 01 de febrero de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No 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 de ciento ochenta (180) días calendario en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar la suma de S/ 5.50 (Cinco con 50/100 Soles) en Caja de la Entidad, sito en Calle Sucre Nro. 402, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

Importante

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 - Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 31640, Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2023.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias, en adelante La Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento, y sus modificatorias.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos³, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁴ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

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

³ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

⁴ 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/>

- EL POSTOR deberá adjuntar declaración jurada acreditando que cuente con un sistema informático para utilizar durante la ejecución del presente servicio (propio o alquilado).^{5 6}

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**⁷
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

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

Importante

- *El 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:

- 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 Discapacidad⁸.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

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 acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

⁵ CONSULTA 4, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: A) Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogemos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: • El CONTRATISTA deberá presentar para el perfeccionamiento del contrato una carta notarial donde se indique propiedad o arrendamiento o promesa de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

⁶ OBSERVACIÓN 1, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: A) Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogemos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: • El CONTRATISTA deberá presentar para el perfeccionamiento del contrato una carta notarial donde se indique propiedad o arrendamiento o promesa de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

⁷ 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.

⁸ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. CARTA FIANZA.⁹
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) 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.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE¹⁰ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ¹¹. (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado¹².
- j) Estructura de costos¹³.
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete¹⁴.

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.*
- *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,*

⁹ CONSULTA 1, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: El Comité de Selección precisa que la garantía de fiel cumplimiento se presentará de manera de Carta Fianza.

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

¹² Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

¹³ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

¹⁴ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

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.

- l) Documentación para acreditar la formación académica y experiencia del personal no clave Analista de Operación Virtual, conforme el punto 14 del Capítulo III Requerimiento.

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 Haya¹⁵.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en **Mesa de Partes Virtual de SEAL** (<http://aplicativo.seal.com.pe/MesaPVC/>), con excepción de la garantía de fiel cumplimiento y de aquellos documentos que requieran ser presentados en original, la misma que deberá presentarse de forma física, en Calle Consuelo N° 310, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

El horario de presentación de la documentación sea de manera física y virtual será de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales mensuales y/o de acuerdo a su avance.

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

- Comprobante de pago.
- Copia del pedido de compra u orden de servicio.
- Informe mensual con su factura, copia de contrato, copia de pedido de compra u orden de servicio donde se incluirá lista de los clientes intervenidos, captura de pantalla del lugar de almacenamiento que contenga los audios de las llamadas telefónicas realizadas, en el caso de hacer uso del acceso a la central de riesgo se presentará capturas de pantalla de los correos enviados con las listas de las gestiones hechas en la central de riesgo, consultas en

¹⁵ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

plataforma de central de riesgo y toda la documentación que sustente las actividades solicitadas firmadas y/o vistas.

Dicho expediente de facturación se debe presentar por medio digital a través de su casilla electrónica y/o en mesa de partes de SEAL de modo físico (si las tablas fuesen extensas se pueden entregar en disco duro externo), sito en calle en Calle Consuelo N° 310, distrito, provincia y departamento de Arequipa.



CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023

N° AC/CB-002-2023

1. AREA USUARIA:

Equipo de Cobranza y Morosidad.

2. OBJETO DEL CONTRATO:

Se requiere contratar a una persona natural o jurídica especializada que se encargue de proveer el servicio de CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023.

3. FINALIDAD PÚBLICA:

La finalidad principal es la de reducir la morosidad, incidiendo y motivando una buena práctica y cultura temprana de pago en nuestros clientes ante el uso de uno de los servicios de vital importancia en nuestra sociedad como lo es el consumo de energía eléctrica.

Así mismo, lo indicado en el párrafo anterior impactará directamente en SEAL para lograr su saneamiento económico, mejorando sus estados financieros y en consecuencia evitando que se deteriore el servicio de distribución eléctrica en el departamento de Arequipa.

4. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN:

En los últimos tiempos se ha detectado que se viene presentando un incremento de morosidad en clientes con deudas desde después del vencimiento de su primer recibo por consumo de energía eléctrica, es por ello que deseamos revertir esta situación con la ejecución del presente servicio.

Asimismo, el presente requerimiento está alineado dentro de los objetivos estratégicos institucionales del Plan Estratégico de Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. para reducir los índices de morosidad.

5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS:

Objetivo General: SEAL requiere contratar un ente especializado para lograr la gestión de cobranza temprana desde antes de la emisión de sus recibos de energía en el rango de 2 a 12 meses de consumo de energía eléctrica, utilizando el medio de comunicación telefónico.

Objetivo Específico: SEAL desea reducir los índices de morosidad que ayudara al saneamiento económico de SEAL, utilizando la comunicación interactiva y/o inteligencia artificial para motivar el pronto pago o cobranza temprana evitando así el crecimiento de la morosidad y el futuro hurto de energía.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

El presente procedimiento se rige por el sistema de Suma Alzada.

7. ADELANTOS¹⁶

No aplica.

8. SUBCONTRATACIÓN:

El Contratista podrá subcontratar parcialmente el contrato original, pudiendo ser para el presente caso, solos temas operativos, pudiendo alcanzar solo hasta el 20% del total del contrato original.

Se señala expresamente, que el Contratista ganador del proceso, es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la Entidad, y que las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la Entidad.

9. NORMAS OBLIGATORIAS Y/O VOLUNTARIAS:

La Contratista debe cumplir con:

- ✓ Ley N° 25844: Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento.
- ✓ R.M. N° 214-2011-MEM/DM, Código Nacional de Electricidad – Suministro.
- ✓ R.M. N° 037-2006-EM/DM, Código Nacional de Electricidad – Utilización.
- ✓ Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General
- ✓ Decreto Supremo N° 020-97-EM: NTCSE Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos y su Base Metodológica.
- ✓ Entre otras, para los casos en que no estén considerados tanto en las normas internacionales como en las Normas Técnicas Peruanas.
- ✓ Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución Osinergmin N° 269-2014-OS/CD.
- ✓ Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario, aprobado por el Resolución Osinergmin N° 047-2009-OS/CD.
- ✓ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
- ✓ Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, Ley N° 27108 y Ley N° 28683.
- ✓ Otra normativa que Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. estime conveniente, para la buena prestación del servicio.
- ✓ Ley 12733 - Ley de Protección de Datos Personales.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTARSE

De corresponder, la Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias vigentes.
- b) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, D.S. 005-2012-TR y sus modificatorias vigentes.
- c) Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Eléctricas, Resolución Ministerial N° 111-2013/MEM/DM y sus modificatorias vigentes.
- d) Código Nacional de Electricidad: suministro, Resolución Ministerial N° 214-2011-MEM-DM. Parte 4 "Reglas generales para los trabajadores".
- e) Normas Técnicas de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgos, D. S. N° 003-98-SA.

11. MEDIDAS PARA PROTECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE A ADOPTARSE

De corresponder, la Contratista debe cumplir con:

- a) Ley N° 28611: Ley General del Ambiente.
- b) Decreto Supremo N° 014-2019-EM: Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas del Ministerio de Energía y Minas.

¹⁶ Si la Entidad ha previsto la entrega de adelantos, debe prever el plazo en el cual el contratista debe solicitar el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo, conforme a lo previsto en el artículo 156 del Reglamento.

- c) Decreto Legislativo N° 1278: Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- d) Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM: Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos.
- e) Otros dispositivos legales – normatividad que esté relacionada a la gestión ambiental de acuerdo al servicio requerido.

NOTA: La Contratista deberá revisar y cumplir según le aplique el procedimiento RE-05-02 Reglamento de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Empresas Contratistas de SEAL.

12. DE LA HABILITACIÓN DEL PROVEEDOR:

No aplica.

13. DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA:

El contratista debe suministrar todo el equipamiento necesario en infraestructura, equipos informáticos (lap top, pc, escáner, impresora, etc.), equipos de comunicación e insumos (útiles de escritorio, papel bond, archivadores, epp personal, movilidades, viáticos, etc.), para garantizar el cumplimiento del servicio.

El contratista deberá contar con un sistema de asistencia virtual que permita automatizar la contactibilidad con los clientes, utilizando IA (Inteligencia Artificial) a través de los diferentes canales (llamadas telefónicas/voicebot, sms personalizados y flash, chatbotweb WhatsApp, email y otros medios disponibles y autorizados). Así mismo, su sistema deberá contar con una arquitectura híbrida que permite responder rápidamente frente a un requerimiento mayor de agentes virtuales para garantizar la continuidad del servicio.

De ser necesario, se coordinará con Equipo de Cobranza y Morosidad, el utilizar la infraestructura de SEAL.

14. DEL PERSONAL:

CARGO	CANT.	FORMACIÓN ACADÉMICA ¹⁷	EXPERIENCIA	CAPACITACIÓN	FUNCIONES
Coordinador del Servicio (Personal Clave)	Uno (1)	Administrador y/o Contador y/o Economía y/o Ingeniero Industrial y/o Abogado y/o Ingeniero de Sistemas titulado, colegiado y habilitado. (La colegiatura y habilitación se solicitará al inicio del servicio).	Experiencia mínima de dos (2) años en cargos de gerente y/o jefe y/o coordinador y/o supervisor; en servicios de cobranza vía telefónicamente y/o servicios de cobranza virtual. (La experiencia será contabilizada desde su titulación).	Cinco (5) horas lectivas acumuladas de capacitación en: <ul style="list-style-type: none"> Ley de Protección de Datos Personales; y/o, Gestión de notificaciones; y/o, Gestión de cobranza. 	Se encargará de representar a la empresa contratista y actuará como administrador del contrato en representación de la Contratista. Asimismo, se encargará de atender sugerencias, solicitudes, reclamos, penalidades y participará de las reuniones con SEAL cuando se solicite. Será responsable de la coordinación, ejecución, supervisión, liquidación y facturación.

CARGO	CANT.	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA	CAPACITACIÓN	FUNCIONES
Analista de Operación Virtual (no clave)	Uno (1)	Bachiller en Administración y/o Bachiller en Economía y/o Bachiller en Ingeniería Industrial y/o Bachiller en Ingeniería de Sistemas.	Experiencia mínima de un (1) año en cargos de gestor y/o administrador; en servicios de cobranza virtual y/o servicios de campañas de marcación en sistemas de llamadas.	No aplica.	Realizar y/o verificar las comunicaciones telefónicas personalizadas.

NOTAS:

¹⁷ CONSULTA 2, formulada por INVERSIONES MARHIL S.R.L.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso se acoge lo consultado para el numeral 14. DEL PERSONAL, en la formación académica del COORDINADOR DEL SERVICIO.

- La documentación solicitada al Coordinador deberá ser presentada en la etapa de calificación del proceso
- La documentación solicitada al Analista deberá ser presentada en la etapa de suscripción del contrato. La experiencia del postor y los perfiles definidos en el requerimiento del área usuaria, no podrán ser acreditados mediante la presentación de declaraciones juradas.

15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de S/ 300,000.00 (Trecientos Mil Soles con 00/100), 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.

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/ 67,000.00 (Sesenta y Siete Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa

Se consideran servicios similares a los siguientes:^{18 19}

- Gestión de cobranza utilizando comunicación interactiva con sistema informático y/o
- Llamadas telefónicas inteligentes en los rubros de banca, micro finanzas, seguros, telecomunicaciones y/o
- Gestión de cobranza judicial y prejudicial ~~en venta directa y/o comercio minorista y/o salud y/o~~ empresas distribuidoras de electricidad y/o empresas de telecomunicaciones y/o banca, micro finanzas.

16. CONDICIONES DE LOS CONSORCIOS:

No aplica.

17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO:

El servicio a contratar tendrá las siguientes características:

- SEAL remitirá a LA CONTRATISTA la información en archivo magnético sobre sus clientes con deudas morosas actualizado a la fecha.
- ✓ Donde referencialmente como mínimo se tienen las siguientes cantidades de llamadas a realizar mensualmente:^{20 21}

¹⁸ CONSULTA 3, formulada por INVERSIONES MARHIL S.R.L.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5.OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO y el 13.DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, donde se menciona que "El contratista deberá contar con un sistema de asistencia virtual que permita automatizar la contactabilidad con los clientes, utilizando IA (Inteligencia Artificial) a través de los diferentes canales (llamadas telefónicas/voicebot, sms personalizados y flash, chatbotweb WhatsApp, email y otros medios disponibles y autorizados). Así mismo, su sistema deberá contar con una arquitectura híbrida que permite responder rápidamente frente a un requerimiento mayor de agentes virtuales para garantizar la continuidad del servicio", y por ello no se acoge su consulta.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, se mejorará el numeral 15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

¹⁹ OBSERVACIÓN 2, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso y el contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos el numeral: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO, es por ello que se acoge parcialmente lo observado y se mejora un párrafo en el numeral 15.DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

²⁰ CONSULTA 5, formulada por INVERSIONES MARHIL S.R.L.: Previa opinión del área usuaria y tomando en cuenta lo indicado en el numeral 25. FORMA DE PAGO, se aclara que los pagos si son mensuales donde se tomara en cuenta el promedio del monto entre el plazo contractual. Del mismo modo se aclara que SEAL no paga adelantos y se debe tener en cuenta las cantidades mencionadas en el numeral 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, y previa opinión del área usuaria, se aclara, que en numeral 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, se tienen cantidades referencial para trabajar, en tal sentido se mejora el cuadro en el siguiente modo.

²¹ CONSULTA 4, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: B) Con referente a su segunda consulta, y previa opinión del área usuaria, se aclara, que en numeral 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, se tienen cantidades referencial para trabajar, en tal sentido se acoge en parte su consulta para mejorar y aclara, ya que no se realizarán adendas bajo este ámbito.

DESCRIPCION	CANTIDAD CLIENTES
Total Llamadas 6 meses	1'440,000
Promedio de Llamadas Mensuales	240,000
Promedio de Llamadas Diarias	8,000
Mínima Cantidad de Llamadas Diarias	5,000

(*) Esta cantidad solo será tomada en cuenta para los días que se tenga zonas de facturación con poca cantidad de clientes; estas cantidades de números de suministros están plasmadas en el cronograma de facturación que se adjunta en el anexo.

✓ Donde, además pueden revisar el CRONOGRAMA DE FACTURACION - REFERENCIAL MENSUAL (ver anexo).

• LA CONTRATISTA debe:

- Tener en cuenta, el velar en todo momento por mantener la buena imagen de SEAL.
- Actuará en nombre y por encargo de SEAL, por lo que debe mantener la confidencialidad e imparcialidad del caso en todo momento.
- Al inicio del servicio el CONTRATISTA deberá comunicar a SEAL para indicar el modelo (tipo, tenor y guiones) de las llamadas automatizadas-inteligencia artificial a utilizar para su aprobación.
- Realizar el control de calidad, verificar y validar los datos referenciales enviados por SEAL (nombre del titular, dirección del suministro eléctrico, distrito, teléfono (en caso de existir número fijo y celular), número de suministro, meses de deuda, monto de deuda, moneda, DNI, razón social, RUC y otros que se considere necesarios).
También deberá tener en consideración que en caso se repita el mismo cliente más de una vez con el mismo número de celular y en diferentes suministros, se debe realizar una sola llamada y se utilizará otro modelo de guion.
- El servicio deberá manejar 3 modelos de guiones como mínimo: 1. Para después de vencer el primer mes; 2. Para cuando se trate del mismo titular en diferentes suministros y 3. Para informativos (en fines de semana o feriados estatales).
- Iniciar las gestiones telefónicas para realizar el recupero en el horario y días permitidos por ley para no tener inconvenientes con nuestros clientes.
- Gestionar y realizar llamadas de cobranza de acuerdo al modelo/dialogo aceptado por SEAL.
- Se considerará la llamada de contacto efectiva, cuando se realice al titular.
- De ser necesario, el CONTRATISTA deberá utilizar el acceso de SEAL al portal web, central de riesgo de clientes morosos, para realizar consultas, y/o informar para que SEAL realizase las altas y/o bajas a personas naturales o jurídicas morosas.
- Presentar a fin de mes un Informe Mensual con su factura, copia de contrato, copia de pedido de compra u orden de servicio donde se incluirá lista de los clientes intervenidos, captura de pantalla del lugar de almacenamiento que contenga los audios de las llamadas telefónicas realizadas, en el caso de hacer uso del acceso a la central de riesgo se presentará capturas de pantalla de los correos enviados con las listas de las gestiones hechas en la central de riesgo, consultas en plataforma de central de riesgo y toda la documentación que sustente las actividades solicitadas firmadas y/o vistas.
- Colocar en el/los Excel adjunto al informe una columna de RESULTADO donde solo se podrá indicar una de las siguientes opciones:

N°	ESTADO	TIPIFICACION	DESCRIPCION
1	Contacto Efectivo	- Cliente no puede pagar hoy. - Cliente no puede pagar mañana. - Cliente recibe mensaje.	Llamada que tuvo comunicación con el titular o familiar reconocido.
2	Promesa de Pago	- Cliente puede pagar hoy. - Cliente puede pagar mañana. - Cliente ya pago.	Acuerdo de pago con el titular o familiar reconocido.
2	Contacto con Tercero	- Tercero corta llamada. - Tercero no relacionado. - Tercero relacionado.	Llamada que tuvo comunicación con alguien que no es cercano al titular.
3	No contacto	- Buzón de voz. - Corta llamada. - Invalido. - No contesta. - Ocupado.	Cuando no se tiene ningún tipo de contacto o comunicación. Como también teléfono errado.

Consideraciones Generales

- Garantizar la ejecución de los trabajos con un sistema informático (inteligencia artificial) fiable y personal calificado con la experiencia necesaria que garantice un servicio eficiente.
- Asumir exclusivamente los daños y perjuicios por la mala prestación de los servicios brindados por su personal y/o servicio, es decir si algún cliente presentase reclamos por daños o perjuicios en su integridad física o intelectual o cualquiera que derive de este servicio al momento de realizar la comunicación o llamada.
- EL CONTRATISTA deberá proporcionar la información necesaria para poder responder el reclamo presentado (artículos, normas, leyes y otros).
- Efectuar la prestación de los servicios con estricta observancia de las disposiciones que se encuentren contenidas en las bases del presente proceso, garantizándose la continuidad y calidad de los servicios en forma ininterrumpida durante el tiempo de vigencia del presente contrato, respetando los horarios y días permitidos por ley.
- Cuidar que toda la información, que por razones de trabajo, llegue a conocimiento de su personal, tenga el carácter de estricta reserva. El incumplimiento de esta obligación, que a criterio de SEAL pueda afectarla será considerada como una falta grave, siendo causal suficiente para la resolución del contrato y exigencia de pagos por perjuicio, a favor de SEAL.
- El Contratista está en la obligación de mantener la confidencialidad e imparcialidad de la información que le proporcione SEAL y a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del servicio. Dicha obligación se mantendrá vigente durante la ejecución contractual y hasta 365 días calendario de culminada la misma.
- Alcanzar y exponer durante los primeros 5 días calendario de dada la buena pro la modalidad de trabajo, aprobar los guiones a utilizar (coordinara con personal de SEAL).
- EL CONTRATISTA deberá almacenar bajo su costo por 1 años todas las grabaciones realizadas. Además, estas llamadas deberán estar a disposición de SEAL cuando se requiera. Así mismo, de modo paralelo al término del semestre el contratista entregará todas las grabaciones realizadas en 1, en 2 o en 3 disco duro externo de suficiente capacidad que permitan contener toda esta información.
- EL CONTRATISTA deberá proporcionar 5 grabaciones semanales escogidas aleatoriamente por personal de SEAL.
- EL CONTRATISTA deberá enviar por correo las gestiones realizadas en archivos excel.

- EL POSTOR deberá adjuntar declaración jurada acreditando que cuente con un sistema informático para utilizar durante la ejecución del presente servicio (propio o alquilado).²²

23

18. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución del presente contrato es de ciento ochenta (180) días calendario el mismo que se computa desde el día siguiente hábil que se tenga la comunicación del Equipo de Desarrollo Organizacional de SEAL indicando que el personal que laborará en este servicio pasó la inducción de seguridad, y para lo cual no deberá exceder 5 días calendario desde firmado el contrato correspondiente.

Como entregables, el contratista debe presentar a SEAL sus informes de modo mensual.

19. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio será realizado en la Región Arequipa, es decir dentro de la Concesión Eléctrica de SEAL.

20. PENALIDADES:

20.1 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.

20.2 OTRAS PENALIDADES:

- De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.
- Para dicho efecto, se incluye el presente listado detallado de los supuestos de aplicación de penalidad.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en entregar todo tipo de información solicitada (como son: grabaciones, informes, liquidaciones, tablas, listas y otros que pida SEAL).	Por día, el 10% de UIT	Según reporte del área usuaria pudiendo ser por correo.
2	Documentación incompleta y/o errores en el expediente de liquidación.	Por expediente, el 7% de UIT	
3	Recepción de reclamo fundado a causa del servicio.	Por reclamo 3% de UIT	
4	Informe, y/o información con datos falsos.	Por dato, el 2% de UIT	
5	Incumplimiento en cantidad del <i>Mínimo de Llamadas Diarias (5,000)</i> . ²⁴	Por día, el 10% de UIT y deberá rehacer toda la campaña del día.	

²² CONSULTA 4, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: A) Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogemos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: • El CONTRATISTA deberá presentar para el perfeccionamiento del contrato una carta notarial donde se indique propiedad o arrendamiento o promesa de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

²³ OBSERVACIÓN 1, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: A) Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 17. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, es que en Consideraciones Generales acogemos en parte su consulta y por ello aumentaremos el siguiente párrafo: • El CONTRATISTA deberá presentar para el perfeccionamiento del contrato una carta notarial donde se indique propiedad o arrendamiento o promesa de arrendamiento del sistema informático que vaya a utilizar durante el presente servicio.

²⁴ CONSULTA 2, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que las penalidades son computadas desde el día que se cometa la infracción, observación, falta o supuesto imputable; en este sentido SEAL es una empresa seria y formal por lo que el envío de la información estaría asegurado. Pero bajo el posible escenario de no enviar la información en el día, o que la cantidad enviada por SEAL sea menor al Promedio Mínimo de Llamadas Diarias, SEAL no aplicará la penalidad por ser hechos no imputables al contratista.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, se incorporará y mejorará el numeral 20.2. OTRAS PENALIDADES, aumentando la penalidad por incumplimiento.

- ~~Para la aplicación de estas penalidades, tendremos en cuenta lo indicado en el Instructivo (IN-09-05) que será entregado al postor ganador (Contratista) al inicio del servicio. Se evaluará cada caso que se presente de forma individual, se realizarán comunicaciones previas a la aplicación de la penalidad, se dará un tiempo para que se presenten los descargos y de no ser una justificación válida se aplicará la penalidad, siendo ella, deducida de su pago como lo indica el artículo 161.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.~~

Cabe precisar que las penalidades por mora y otras 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.

21. PRESTACIONES ACCESORIAS:

No aplica.

22. REAJUSTES:

No aplica.

23. VICIOS OCULTOS:

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

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

24. CONFORMIDAD:

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 el Equipo de Cobranza y Morosidad.

25. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales mensuales y/o de acuerdo a su avance.

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

- Comprobante de pago.
- Copia del pedido de compra u orden de servicio.
- Informe mensual con su factura, copia de contrato, copia de pedido de compra u orden de servicio donde se incluirá lista de los clientes intervenidos, captura de pantalla del lugar de almacenamiento que contenga los audios de las llamadas telefónicas realizadas, en el caso de hacer uso del acceso a la central de riesgo se presentará capturas de pantalla de los correos enviados con las listas de las gestiones hechas en la central de riesgo, consultas en plataforma de central de riesgo y toda la documentación que sustente las actividades solicitadas firmadas y/o vistas.

Dicho expediente de facturación se debe presentar por medio digital a través de su casilla electrónica y/o en mesa de partes de SEAL de modo físico (si las tablas fuesen extensas se pueden entregar en disco duro externo), sito en calle Consuelo 310 de Arequipa.

26. DOMICILIO PARA NOTIFICACIÓN EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL

El postor ganador de la buena pro, consignará un correo electrónico, a donde se le notificará todos los actos y actuaciones recaídos durante la ejecución contractual, como es el caso, entre otros, de ampliación de plazo. Asimismo, señalará un domicilio legal a donde se le notificará los actos que tienen un procedimiento preestablecido de notificación, como es el caso de resolución o nulidad de contrato.




3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Administrador y/o Contador y/o Economía y/o Ingeniero Industrial y/o Ingeniero de Sistemas²⁵ y/o Abogado titulado, colegiado y habilitado del personal clave requerido como Coordinador del Servicio. (La colegiatura y habilitación se solicitará al inicio del servicio).</p> <p><u>Acreditación:</u> El título profesional será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</p> <p>En caso el título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Coordinador del Servicio: Cinco (5) horas lectivas acumuladas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Protección de Datos Personales; y/o, • Gestión de notificaciones; y/o, • Gestión de cobranza. <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, diplomas.</p> <p>Importante <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>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años en cargos de gerente y/o jefe y/o coordinador y/o supervisor; en servicios de cobranza vía telefónicamente y/o servicios de cobranza virtual del personal clave requerido como Coordinador del Servicio. (La experiencia será contabilizada desde su titulación).</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> 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> <p>Importante</p>

²⁵ CONSULTA 2, formulada por INVERSIONES MARHIL S.R.L.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso se acoge lo consultado para el numeral 14. DEL PERSONAL, en la formación académica del COORDINADOR DEL SERVICIO.

	<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.
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 300,000.00 (Trecientos Mil Soles con 00/100), 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/ 67,000.00 (Sesenta y Siete 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:^{26 27}</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de cobranza utilizando comunicación interactiva con sistema informático y/o Llamadas telefónicas inteligentes en los rubros de banca, micro finanzas, seguros, telecomunicaciones y/o Gestión de cobranza judicial y prejudicial en venta directa y/o comercio minorista y/o salud y/o empresas distribuidoras de electricidad y/o empresas de telecomunicaciones y/o banca, micro finanzas. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago²⁸, correspondientes a un máximo</p>

²⁶ CONSULTA 3, formulada por INVERSIONES MARHIL S.R.L.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos los siguientes numerales: 5.OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO y el 13.DEL EQUIPAMIENTO Y DE LA INFRAESTRUCTURA, donde se menciona que "El contratista deberá contar con un sistema de asistencia virtual que permita automatizar la contactabilidad con los clientes, utilizando IA (Inteligencia Artificial) a través de los diferentes canales (llamadas telefónicas/voicebot, sms personalizados y flash, chatbotweb WhatsApp, email y otros medios disponibles y autorizados). Así mismo, su sistema deberá contar con una arquitectura híbrida que permite responder rápidamente frente a un requerimiento mayor de agentes virtuales para garantizar la continuidad del servicio", y por ello no se acoge su consulta.

Aprovechando su pregunta, y buscando el perfeccionamiento de este procedimiento de selección, se mejorará el numeral 15. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

²⁷ OBSERVACIÓN 2, formulada por SERVICIOS EXTERNOS S.A.C.: Previa opinión del área usuaria, se aclara, que SEAL buscando mayor pluralidad en este proceso y el contratar un proveedor que se encargue en cumplir todo lo indicado en los Términos de Referencia, de donde, para este caso resaltamos el numeral: 5. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO, es por ello que se acoge parcialmente lo observado y se mejora un párrafo en el numeral 15.DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD, en las consideraciones de servicios similares.

²⁸ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*

"... el 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".

- *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.*



ANEXO

CRONOGRAMA MENSUAL REFERENCIAL DE FACTURACION

Zonal	Zona	Sector	Detalle de Zona	N° de Suministros	Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Fecha de entrega de recibos a Encargado de Reparto	Fecha de Vencimiento	Fecha de Corte en el Recibo
AREQUIPA	01	01	Cercado	8,393	mar 11/10/2022	lun 17/10/2022	mar 18/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022
	02	02	Cerro colorado	25,594	mar 11/10/2022	lun 17/10/2022	mar 18/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022
	03	03	Cono Norte C.C.	47,985	mié 12/10/2022	mar 18/10/2022	mié 19/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022
	25	25	Yura	447	mié 12/10/2022	mar 18/10/2022	mié 19/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022
	04	04	Cayma	21,986	sáb 15/10/2022	jue 20/10/2022	vie 21/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022
	05	05	Yanahuara-C.C.	22,705	lun 17/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	06	06	Bustamante	19,324	mar 18/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	07	07	Bustamante-Soc	15,209	mar 18/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	08	08	Socabaya-Charac	23,637	jue 20/10/2022	mar 25/10/2022	mié 26/10/2022	mié 09/11/2022	jue 10/11/2022
	09	09	Miraflores Bajo	8,868	jue 20/10/2022	mar 25/10/2022	mié 26/10/2022	mié 09/11/2022	jue 10/11/2022
	10	10	Miraflores-M.M.	20,716	dom 23/10/2022	jue 27/10/2022	vie 28/10/2022	vie 11/11/2022	sáb 12/11/2022
	11	11	Paucarpata	15,489	lun 24/10/2022	vie 28/10/2022	sáb 29/10/2022	sáb 12/11/2022	dom 13/11/2022
	12	12	Paucarpata	17,057	lun 24/10/2022	vie 28/10/2022	sáb 29/10/2022	sáb 12/11/2022	dom 13/11/2022
	13	13	Paucarpata	11,213	mié 26/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022	jue 17/11/2022	vie 18/11/2022
	14	14	Cercado-Vallecito	9,868	mié 26/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022	jue 17/11/2022	vie 18/11/2022
	15	15	Cercado-IV Cent.	6,708	mié 26/10/2022	mié 02/11/2022	jue 03/11/2022	jue 17/11/2022	vie 18/11/2022
	16	16	Hunter	14,262	jue 27/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022	vie 18/11/2022	sáb 19/11/2022
	17	17	Cercado-Selva Al.	11,606	jue 27/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022	vie 18/11/2022	sáb 19/11/2022
	18	18	Alto S. Alegre	15,909	vie 28/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022	vie 18/11/2022	sáb 19/11/2022
	19	19	M. Melgar	11,334	vie 28/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022	vie 18/11/2022	sáb 19/11/2022
	20	20	Sachaca-Uchum.	20,210	dom 30/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022
	27	27, 30, ...	G. I. Regulados	1,802	lun 31/10/2022	lun 07/11/2022	mar 08/11/2022	mar 22/11/2022	mié 23/11/2022
	29	29, 30	G. I. Libres	65	lun 31/10/2022	lun 07/11/2022		mar 15/11/2022	
Zonal Mollendo	30	30	Mollendo I	3,324	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	31	31	Mollendo II	3,492	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	32	32	Mollendo III	3,880	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	35	35	Matarani	1,723	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	36	36	Mejia	1,319	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	37	37	La Curva	2,458	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	38	38	Cocachacra	3,400	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
Zonal Camaná	39	39	La Punta	2,489	mié 19/10/2022	lun 24/10/2022	mar 25/10/2022	mar 08/11/2022	mié 09/11/2022
	40	40	Camana I	11,022	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	41	41	Camana II	5,541	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	42	42	Camana III	4,292	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	45	45	Ocoña	5,162	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	50	50	Caraveli	1,392	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	51	51	Atico	1,742	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	52	52	Chala	3,378	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	53	53	Lomas	652	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	54	54	Acari	1,822	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	55	55	Yauca	981	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	56	56	Bella Unión	1,346	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	57	57	Atiquipa	215	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
	58	58	Jaqui	602	vie 21/10/2022	mié 26/10/2022	jue 27/10/2022	jue 10/11/2022	vie 11/11/2022
Zonal Corire	80	80	Aplao	3,533	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	81	81	Corire	2,721	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	82	82	Huancarqui	602	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	60	60	Chuquibamba	4,121	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	70	70	Cotahuasi	5,269	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	83	83	Viraco	788	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	84	84	Machahuay	387	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	85	85	Pampacolca	1,013	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	86	86	Tipan	390	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
	87	87	Orcopampa	2,353	vie 14/10/2022	mié 19/10/2022	jue 20/10/2022	jue 03/11/2022	vie 04/11/2022
Zonal Pedregal - La Joya	21	21	Sn. Camilo	1,379	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	22	22	La Joya	9,743	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	26	26	La Cano	2,932	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	92	92	Huanca	533	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	23	23	Sta. Rita	2,151	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	24	24	Tambillo	510	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
	95	95	Irrg. Majes	19,280	dom 16/10/2022	vie 21/10/2022	sáb 22/10/2022	sáb 05/11/2022	dom 06/11/2022
Zonal El Colca	90	90	Chivay	1,922	sáb 29/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022
	91	91	Caillali	1,933	sáb 29/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022
	93	93	Cabanaconde	2,020	sáb 29/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022
	96	96	Yanque	1,374	sáb 29/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022
	97	97	Coporaque	1,338	sáb 29/10/2022	vie 04/11/2022	sáb 05/11/2022	sáb 19/11/2022	dom 20/11/2022

CRONOGRAMA MENSUAL REFERENCIAL DE LLAMADAS

[illegible]

Legenda: EMISION: emisión de recibo, VR: vencimiento de recibo, LL: llamada

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 100 puntos
PUNTAJE TOTAL	100 puntos²⁹

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.

²⁹ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023**, que celebra de una parte **Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.**, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° **20100188628**, con domicilio legal en Calle Consuelo 310, distrito, provincia y departamento de Arequipa, 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° 006-2023-SEAL** para la contratación del **SERVICIO DE CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023**, 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 CAMPAÑA DE GESTIÓN DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023**.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO³⁰

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en pagos parciales mensuales y/o de acuerdo a su avance, 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.

³⁰ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde el día siguiente hábil que se tenga la comunicación del Equipo de Desarrollo Organizacional de SEAL indicando que el personal que laborará en este servicio pasó la inducción de seguridad, y para lo cual no deberá exceder 5 días calendario desde firmado el contrato correspondiente.

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 **Carta Fianza 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."

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 DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por el **EQUIPO DE COBRANZA Y MOROSIDAD de LA ENTIDAD**, en el plazo máximo de siete (7) días o máximo quince (15) días (en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación) de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

OTRAS PENALIDADES:

- De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.
- Para dicho efecto, se incluye el presente listado detallado de los supuestos de aplicación de penalidad.

OTRAS PENALIDADES			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en entregar todo tipo de información solicitada (como son: grabaciones, informes, liquidaciones, tablas, listas y otros que pida SEAL).	Por día, el 10% de UIT	IN-09-05
2	Documentación incompleta y/o errores en el	Por expediente, el	IN-09-05

	expediente de liquidación.	7% de UIT	
3	Recepción de reclamo fundado a causa del servicio.	Por reclamo 3% de UIT	IN-09-05
4	Informe, y/o información con datos falsos.	Por dato, el 2% de UIT	IN-09-05

- Para la aplicación de estas penalidades, tendremos en cuenta lo indicado en el Instructivo (IN-09-05) que será entregado al postor ganador (Contratista) al inicio del servicio. Se evaluará cada caso que se presente de forma individual, se realizarán comunicaciones previas a la aplicación de la penalidad, se dará un tiempo para que se presenten los descargos y de no ser una justificación válida se aplicará la penalidad, siendo ella, deducida de su pago como lo indica el artículo 161.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 DÉCIMO SÉTIMA: AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

En cualquier momento durante la ejecución contractual y por un año posterior, LA ENTIDAD a través del Administrador del Contrato, podrá realizar el monitoreo y auditoría al cumplimiento de las obligaciones contractuales de LA CONTRATISTA.

La auditoría de LA ENTIDAD se realizará de conformidad con lo siguiente: (i) podrá inspeccionar cualquier instalación que se use para la prestación del servicio; (ii) podrá revisar y examinar cualquier procedimiento a usarse por LA CONTRATISTA en el desempeño del servicio para LA ENTIDAD, así como todos los datos generados de dicho desempeño, incluyendo los reportes escritos, reportes de auditoría, notas, programas o productos similares de trabajo que pudiera

documentar el trabajo realizado o resultados logrados.

LA CONTRATISTA acuerda cooperar y procurar toda la ayuda razonable en todo momento y sitios de monitoreo y/o auditoría. Tal monitoreo y/o auditoría realizada por **LA ENTIDAD** forma parte de las obligaciones contractuales de **LA CONTRATISTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: 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 NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS³¹

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 VIGÉSIMA: 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 PRIMERA: 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 Consuelo 310, distrito, provincia y departamento de Arequipa.

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 Digitales³².

³¹ 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).

³² Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a:
<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL
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 ³³		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 servicios³⁴

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.

³³ 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.

³⁴ 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

COMITÉ DE SELECCIÓN**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL**

Presente. -6

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 ³⁵		Sí		No
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³⁶		Sí		No
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³⁷		Sí		No
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

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

³⁵ 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.

³⁶ Ibídem.

³⁷ Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios³⁸

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.

³⁸ 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

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

Presente. -

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL
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 CAMPAÑA DE GESTION DE RECUPERO CON COMUNICACIÓN INTERACTIVA A CLIENTES 2023**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

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° 006-2023-SEAL**

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] [%]³⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]⁴⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%⁴¹

³⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴¹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consociado 1

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

.....
Consociado 2

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

Importante

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



ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL
Presente. -

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL
Presente. -

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ⁴²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁴³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁴⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁴⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴⁷
1										
2										
3										
4										

⁴² 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.

⁴³ 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.

⁴⁴ 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, dabiendo 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".

⁴⁵ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

⁴⁶ 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.

⁴⁷ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ⁴²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁴³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁴⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁴⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴⁷
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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





ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rmp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.



ANEXO N° 11

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

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° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2023-SEAL

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.