

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

### **CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

### **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.**



SANCHEZ  
RODRIGUEZ  
Carol Lili  
FAU  
201027083  
94 soft

Firmado  
digitalmente por  
SANCHEZ  
RODRIGUEZ Carol  
Lili FAU  
20102708394 soft  
Fecha: 2024.04.05  
09:38:33 -05'00'

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

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

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

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

**INSTRUCCIONES DE USO:**

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

Elaboradas en enero de 2019

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

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

**CONCURSO PÚBLICO N°  
CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE  
EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD  
OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.**

## DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

## **SECCIÓN GENERAL**

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

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

## CAPÍTULO I

### ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 1.1. REFERENCIAS

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

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

#### 1.2. CONVOCATORIA

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

#### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

##### Importante

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

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

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

##### Importante

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

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

#### Importante

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

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

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

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

#### Advertencia

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

#### Importante

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

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

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

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

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

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

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

### **Importante**

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

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

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

## 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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



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

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

#### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

#### **1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

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

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

##### **Importante**

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

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

## CAPÍTULO III DEL CONTRATO

### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

### 3.2. GARANTÍAS

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

#### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

#### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

#### Importante

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

#### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### **Importante**

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

#### **Advertencia**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

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

### **3.5. ADELANTOS**

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

### **3.6. PENALIDADES**

### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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

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

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

#### **Advertencia**

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

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

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

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 2: SAE-0038-2024-ENOSA firmado el 02 de abril del 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Propios

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de mil noventa y cinco (1095) días calendarios en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de solicitar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (diez y 00/100 soles) mediante depósito en efectivo en las siguientes cuentas de Electronoroeste S.A.

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

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

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

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

#### Importante

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

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 31955 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificaciones.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información.
- Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida del personal del servicio público y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 082-2023-PCM, vigentes desde el 20 de julio de 2023.
- Sistema De Prevención De Lavado De Activos Y Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005- 2012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013-MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y Servicios.
- Código Nacional de Electricidad - Suministro 2011. R.M. N° 214-2011-MEM/DM.
- Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD - Procedimiento para Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública
- RM 442-2004-MEM/DM Norma DGE "Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución" o la que la sustituya.
- Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.
- Reglamento de la Ley N° 28749, aprobado por D.S. N° 025-2007-EM.
- Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1221, que mejora la Regulación de la Distribución de



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

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

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

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

#### Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

**Importante**

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

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

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

**2.2.2. Documentación de presentación facultativa:**

**Advertencia**

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

**2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

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

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

**Advertencia**

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

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

- f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- i) Declaración Jurada de intereses para proveedores, de acuerdo al Artículo 22.4 del Código de Ética de la Entidad (**Anexo N° 13**)
- j) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (**Anexo N° 14**)
- k) Formato de conocimiento del proveedor - Sistema De Prevención De Lavado De Activos Financiamiento Del Terrorismo - D.L. 1249-2016, 26-NOV\_2016 (**Anexo N° 15**)
- l) Formato PEP (**Anexo N° 16**) de corresponder.

#### Importante

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

#### Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>8</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

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

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

### Importante

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

## 2.5. FORMA DE PAGO

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

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

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

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

### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### Importante

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

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### 1 Área usuaria

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

#### 2 Finalidad Pública

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

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

#### 3 Antecedentes

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

Que, actualmente la Unidad Operativa Sechura administra las Provincia de Sechura, y los siguientes distritos como Sechura, Bernal, Cristo Nos Valga, Rinconada-Lliuar, Vice y Parachique, los mismos que demandan una atención en forma oportuna, precisa y rápida, a sus requerimientos como solicitudes nuevo suministros, reclamos, convenios, consultas varias, etc.

El motivo por el cual se realiza el requerimiento del “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL DE SECHURA, EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA -ELECTRONOROESTE S.A.” es por la necesidad de brindar una atención personalizada en cada una de nuestras localidades.

#### 4 Objeto de la Contratación

##### 4.1 Objetivo General:

Contratar una empresa que brinde el servicio de ejecución de actividades de atención personalizada a clientes en la Provincia de Sechura en la Oficina Comercial de Sechura.

EL CONTRATISTA prestará el servicio contratado por su cuenta y riesgo, con sus propios recursos económicos, financieros, técnicos y/o materiales, estando sus trabajadores bajo su exclusiva responsabilidad y teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Mejorar la satisfacción al cliente mediante la orientación y atención en la Oficina de registrandolos registros de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, otros; así mismo el apoyo en el descargo interrupciones- Por interrupciones masivos-Área distribución, cortes y reconexiones y actas de Reapertura y nuevos suministros.

## 5 Alcances y Descripción del Servicio:

El "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL DE SECHURA, EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA -ELECTRONOROESTE S.A", a ejecutar, está

ubicado dentro del ámbito de la Concesión de LA ENTIDAD, en la Unidad Operativa SECHURA, en los distritos de Sechura, Bernal, Cristo Nos Valga, Rinconada-Llumar, Vice y Parachique en la provincia de Sechura y departamento de Piura.

La contratista atenderá dentro de las Oficinas de Electronoroeste S.A. sede Sechura, donde pagará un arrendamiento por el espacio.

<b>Cuadro 01: Lugar de Prestación del Servicio en Unidad Operativa Sechura-Bajo Piura y sus usuarios</b>	
<b>Bernal, Bellavista y anexos</b>	<b>5,904</b>
<b>Parachique</b>	<b>1,375</b>
<b>Sechura</b>	<b>8,772</b>
<b>La Unión y anexos</b>	<b>9,234</b>
<b>Vice, Becara , Letira</b>	<b>3,636</b>
<b>La Arena</b>	<b>4,654</b>
<b>Zonas SER Canizal, Vichayal, Montegrande, Casagrande y anexos</b>	<b>6,440</b>
<b>TOTAL, USUARIOS</b>	<b>40,016</b>

\* Actualizado enero 2024

A continuación, se detalla en la siguiente tabla las actividades y cantidades que se desean concursar:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad
1	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL DE SECHURA, EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA -ELECTRONOROESTE S.A",	1	Servicio

### 5.1 Actividades

El "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL DE SECHURA, EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA -ELECTRONOROESTE S.A", tiene como función



la atención a los clientes por los siguientes motivos: atención de un reclamo, solicitud, interrupción, denuncias, consultas varias y otras actividades vinculadas al servicio; incluyendo la adquisición de un nuevo suministro.

Para el desarrollo de estas actividades, EL CONTRATISTA estará en la obligación de destinar puntos de atención dedicados principalmente a las atenciones que deriven una gestión al cliente. Se muestra el personal mínimo requerido, **debiendo cubrirse los turnos de refrigerio, descanso físico vacacional, descansos médicos y otros.**

**El horario de Atención al Cliente es de lunes a viernes; para la Oficina de Sechura será de 8:00 am a 4:00 pm.**

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

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

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

**EL CONTRATISTA podrá contar con un personal administrativo que se encargue de los aspectos logísticos y financieros, evitando utilizar al personal propuesto para el servicio solicitado.**

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

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

**De Gestión al Cliente**

- Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, quejas y otros que se les especifique.
- Brindar Información a los usuarios del estado de los procedimientos de reclamos a usuarios que se apersonen a la oficina de atención al cliente en primera instancia administrativa.
- Otorgar convenios de facilidad de pago.
- Orientación al cliente en general.
- Ordenamiento de expedientes físicamente y su digitalización para subirlo al repositorio o nube de EL CONTRATISTA.
- Módulo de Factibilidades y Clientes Mayores De Ventas.
- Registro de conexiones nuevas (normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión – Reinstalaciones, y otros de los diferentes Módulo del sistema comercial de LA ENTIDAD.
- Cobranza del Nuevo Suministro, Otras solicitudes de la conexión y Generación de Convenios de facilidades de pago y Contratos (recaudación diaria)
- Para Conexiones Nuevas, emisión de boleta de venta, factura, contrato y convenio



facilidadesde pago, de ser el caso.

- Atención al cliente en los ENOSA Móvil
- Generación, Seguimiento y control de Ordenes de Trabajo.
- Alcanzar información semanal o mensual de los controles con formatos que requiera la Concesionaria.

## 5.2 Procedimiento

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

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

Todo registro en el sistema comercial de LA ENTIDAD, debe ser firmado debidamente por el Cliente o solicitante: Nombre y Apellidos, DNI, firma, entregándosele el impreso del registro y archivando el cargo con la documentación presentada. Estos documentos deben ser digitalizados, conjuntamente con la documentación que adjunte el solicitante, para ser subidos en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA; y pueda ser descargada por el Área Usaria de LA ENTIDAD. Esta nube debe permitir a LA ENTIDAD el descargo de la carpeta y archivos pdf. Incluye Control y Actualización de los Paneles Informativos y otros de las Salas de Atención al Cliente (por actualización).

EL CONTRATISTA se encargará de mantener actualizada la información de las vitrinas de información al cliente (paneles informativos), operatividad del módulo de auto atención y central telefónica según lo dispuesto por el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario y que tiene carácter obligatorio, así como de la porta folletos que contiene volantes diversos.

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

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

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

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

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

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

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

### 5.3 Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo deberá ser presentado previo al inicio del servicio, teniendo un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la presentación, y diez (10) días hábiles para la aprobación de la empresa. Asimismo, podrá ser modificado en función del proceso de ejecución del servicio y de las posibles incidencias que pudieran surgir a lo largo de la misma.

El plan de Trabajo, debe contar con:

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

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

### 5.4 Recursos para ser provistos por el proveedor

#### 5.4.1 Equipamiento

##### Comunicaciones:

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

El supervisor del servicio deberá contar con Teléfono Móvil en la red empresarial igual a la de LA ENTIDAD

EL CONTRATISTA deberá instalar un servicio de Internet en cada una de las oficinas en donde se encuentre el personal de Atención al Cliente. La calidad de señal o cobertura que debe tener el Internet de EL CONTRATISTA debe ser el necesario para poder utilizar el Sistema Comercial, el Sistema Geo Referencial, atender sus Correos Electrónicos, entre otros y sin demoras que puedan perjudicar la eficacia del trabajo.

Deben establecer una capacidad de ancho de banda que permita la comunicación vía Internet que permita las capacidades en línea y otras coordinaciones.

Correo electrónico, EL CONTRATISTA debe contar con cuentas de correo electrónico, con Dominio propio para el personal supervisor y personal, que previa conformidad de LA ENTIDAD, se crea conveniente.

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

EL CONTRATISTA, deberá contar con los siguientes Equipos de cómputo:

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

EQUIPOS	PERSONAL
Computadoras Core I5 o superior con su respectivo Estabilizador y Supresor de picos. Por cada personal de	Supervisor, Personal de Atención, y de Orientación.
CD's con Divers, Windows, Office 2010 y antivirus (como mínimo) deben ser entregados a supervisor de EL CONTRATISTA. Adaptador de USB a serial por cada equipo que se asignará al personal de contacto.	
Impresoras para impresión Láser de mínimo 40 ppm. Por cada personal de contacto y supervisor.	Supervisor, Personal de Atención, y de Orientación.
Un Escáner multifuncional	Supervisor, Personal de Atención, y de Orientación

También será necesario 01 Tablet para que orientadora realice las encuestas de satisfacción al cliente.

#### Otros materiales de oficina:

EL CONTRATISTA deberá contar con material de oficina como útiles de escritorio necesario para el trabajo de las operadoras, como lápiz, lapiceros, papel bond, tóner de impresora, reglas, corrector, resaltador, pos-it, micas, fólder, cuaderno, folders de palanca, huelleros, sellos varios, formatos varios, etc.), y otros que estime conveniente EL CONTRATISTA.

#### 5.4.2 Infraestructura

EL CONTRATISTA realizara las actividades dentro de las instalaciones de la ENTIDAD

#### 5.4.3 Uniformes

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

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

##### Uniforme de verano

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

##### Uniforme de invierno

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

##### Identificación

- Un (1) Fotocheck de identificación al año.

El Supervisor de EL CONTRATISTA deberá tener su uniforme también.

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

## 5.5 Recursos y Facilidades a ser provistos por la Entidad

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

### Software:

Se suscribirá un Contrato de Licenciamiento por el uso del sistema comercial de LA ENTIDAD. La entidad proporcionará accesos al Sistema Comercial NGC y a otros que fuere necesario. Los costos de Licenciamiento de Uso de Sistemas de propiedad de LA ENTIDAD se calculan en base al presente cuadro:

**COSTOS POR USO DE SISTEMAS TIC EN ENOSA**

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

Los costos son en soles y sin IGV.

LA CONCESIONARIA facturará mensualmente los costos de licenciamiento de acuerdo al cuadro adjunto y según la cantidad de cuentas de usuario que EL CONTRATISTA requiera. Procedimiento, directivas e instructivos internos de LA ENTIDAD.

## 5.6 Requisitos según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y de más normas.

- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.
- Decreto Supremo N° 009-93-EM. - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
- Código Nacional de Electricidad Suministro 2011.
- Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783 y su Reglamento aprobado por D.S. 005-2012 TR.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad, según R.M. 1112013-MEM/DM del 21 de marzo de 2013.
- El Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional del Sub-Sector Electricidad.
- Texto único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444 y sus modificatorias.
- Directiva N° DC/GCAF/17/21 - Directiva Proceso de Contratación de Bienes y Servicios.
- Código Nacional de Electricidad - Suministro 2011. R.M. N° 214-2011-MEM/DM.
- Resolución Osinergmin N° 228-2009-OS/CD - Procedimiento para Supervisión de las Instalaciones de Distribución Eléctrica por Seguridad Pública
- RM 442-2004-MEM/DM Norma DGE "Conexiones eléctricas en baja tensión en zonas de concesión de distribución" o la que la sustituya.
- Ley N° 28749, Ley General de Electrificación Rural.
- Reglamento de la Ley N° 28749, aprobado por D.S. N° 025-2007-EM.
- Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1221, que mejora la Regulación de la Distribución de Electricidad para promover el acceso a la Energía Eléctrica en el Perú.
- Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE). D.S. N° 020-97-EM y D.S. N°040-2001-EM.
- Base metodológica para la aplicación de la NTCSE. Resolución CD N° 616-2008-OS/CD
- Norma de Procedimientos para la Elaboración de Proyectos y Ejecución de Obras en

Sistemas de Distribución y Sistemas de Utilización en Media Tensión en Zonas de Concesión de Distribución. RD-018-2002-EM/DGE.

- Normas DGE “Terminología en Electricidad” y “Símbolos Gráficos en Electricidad”
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad. R.M. N° 111-2013-MEM/DM.
- Procedimiento para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario resolución de concejo directivo OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD.
- Resolución N° 269-2014-OS/CD, “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”.
- Resolución N° 153- 2013-OC-CD “Procedimiento de supervisión de cortes, reconexiones y retiros”
- Reglamento Nacional de Edificaciones. D.S. N° 011-2006-VIVIENDA.
- Normas Técnicas Peruanas (NTP).
- Toda nuevas Normas y reglamentos emitidas por el OSINERMIN.
- Directivas vigentes de ELECTRONOROESTE S.A. (por ejemplo, directiva de cobranza que será alcanzada al inicio del servicio).

### 5.7 Impacto Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional

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

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

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

- Reglamento de Protección Ambiental en las actividades eléctricas DS N-029-94.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MINAM que establece Límites Máximos Permisibles de emisiones atmosféricas para vehículos automotores, modificado con Decreto Supremo N° 029- 2021-MINAM
- Ley N° 28245, Ley marco del sistema nacional de gestión ambiental.
- Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley N° 28245.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- Resolución Ministerial N° 031-2023/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023, Directiva Administrativa que establece las Disposiciones para la Vigilancia, Prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- El contratista deberá cumplir con los protocolos correspondientes emitido por el MINSA, Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023.

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

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

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

## 5.8 Seguros:

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

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

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

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

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

### b. Responsabilidad Civil Extracontractual:

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

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

### c. Póliza de accidentes de trabajo

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

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

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

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

EL CONTRATISTA al inicio y durante del contrato está obligado a dar cumplimiento a Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su Reglamento aprobado por D.S 005-2012-TR y



Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas para el Sector Eléctrico aprobado con RM 111-2013 MEM/DM.

## **6 Requerimiento de Proveedor y de su Personal**

### **6.1 De El Contratista**

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

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

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

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

### **6.2 La Infraestructura**

EL CONTRATISTA realizara las actividades dentro de las instalaciones de la ENTIDA.

### **6.3 Del Personal**

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

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

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

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

***EL CONTRATISTA debe contar con un personal mínimo de 3 personas.***

### **6.3.1 Un (01) Supervisor del Servicio ( PERSONAL CLAVE)**

➤ Formación Académica

Profesional - Bachiller universitario o profesional técnico, en cualquier carrera.

➤ Experiencia

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

➤ Funciones

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

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

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

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

Encargada de atender el requerimiento de la Resolución N° 047- 2009/OS-CD del Osinergmin, de la muestra de Nuevos suministros y Reclamos del trimestre. Coordinación directa con el Administrador de Sede Piura y Tumbes.

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

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

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

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

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

➤ Lugar de Trabajo

Las actividades deberán realizarse de manera presencial y en la oficina de la Entidad

**632 Una (01) persona para Atención al Cliente – Plataforma**

➤ Formación Académica

Con estudios técnicos concluidos o egresados de cualquier carrera.

➤ Experiencia

Contar con una experiencia mínima de un (1) año, como asistente de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros).

➤ Conocimientos

MS Office intermedio.

➤ Funciones



Atención personal a los clientes que llegan a la oficina de Atención al Cliente de LA ENTIDAD, por diversos motivos relacionados con el servicio de energía eléctrica. Ver Descripción en Anexo 01.

➤ Lugar de Trabajo

Las actividades deberán realizarse de manera presencial y en la oficina de la Entidad

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

**633Una (01) persona para Atención al Cliente – Orientador**

➤ Formación Académica

Con estudios técnicos concluidos o egresados de cualquier carrera.

➤ Experiencia

Contar con una experiencia mínima de un (1) año, como asistente de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros).

➤ Conocimientos

MS Office intermedio.

➤ Funciones

Orientar a los clientes que llegan a la Oficina Comercial, sobre las diferentes consultas relacionados con el servicio de energía eléctrica. Ver anexo 01.

➤ Lugar de Trabajo

Las actividades deberán realizarse de manera presencial y en la oficina de la Entidad

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

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

Curriculum Vitae

DNI

Certificado de Antecedentes Policiales.

Certificado de Estudios.

Certificado de los cursos y programas

Referencias personales.

Otros.

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

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

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

Todo personal nuevo debe ingresar con una capacitación no menor a 48 horas, previos a iniciar labores oficiales.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

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

EL CONTRATISTA se compromete a la capacitación de su personal, en las actividades materia de contratación previa y con el inicio del servicio; así mismo, deberá de presentar un plan de capacitación para su personal, a ejecutarse durante el período del contrato el cual deberá contar cursos (certificados) por cada trabajador La capacitación estará a cargo de EL CONTRATISTA. El Supervisor de La CONTRATISTA recibirá reuniones informativas adicionales por parte de LA ENTIDAD, las cuales deben ser desplegadas a su personal y no deben ser parte de la contabilización de los cursos antes mencionadas.

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

#### **6.4 De la Experiencia del Postor en la Especialidad**

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

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio Centro Autorizado de Servicios (CAS).
- Servicio de Contac Center.

#### **7 Lugar de ejecución del Servicio**

Ámbito de concesión de la ENTIDAD en la Unidad operativa Sechura, la misma que está conformada en los distritos de Sechura

#### **8 Plazo de ejecución contractual:**

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

#### **Implementación**

El tiempo máximo para la implementación para el inicio de la ejecución del servicio es de máximo 30 días calendario, computables a partir de la firma del contrato.

La Contratista deberá cumplir el siguiente cronograma de implementación sin excederse de los plazos máximo establecidos:

ÍTEM	DETALLE	PLAZO MAXIMO
1	Carta de LA CONTRATISTA indicando los correos electrónicos con dominio propio del personal clave ofertado para el servicio	02 días
2	Reunión de coordinación entre el Coordinador General de LA CONTRATISTA y su personal clave, con los representantes de ELECTRONOROESTE S.A:	06 días
3	LA CONTRATISTA entrega su Plan de Trabajo y se coordinan los siguientes aspectos operativos: Cronograma de actividades, informes a presentarse y procedimientos de trabajo	06 días
4	Entrega el FILE escaneado del personal clave y operativo con la totalidad de documentos solicitados	15 días
5	LA CONTRATISTA presenta la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST	15 días
6	Visita de inspección y verificación del Equipamiento exigidos en los Términos de Referencia tales como : I. Equipamiento del personal; II. Implementos de seguridad: iii. Uniformes; iv. Transporte; V. Centro de Operaciones y vi. Equipos	20 días
7	Re-inspección para levantamiento de observaciones	23 días
8	Firma del ACTA DE INICIO DE ACTIVIDADES	30 días

A partir de la firma del contrato, se tienen actividades de revisión conjunta que de no cumplirse están sujetos a la aplicación del Art.164 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado.

## 9 Resultados Esperados:

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

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

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

- Círculos de Seguridad
- Inspección de Ambientes de Trabajo
- Inspección Periódica de Seguridad
- Observación de Tareas Críticas
- Entrenamiento en Tareas Críticas
- Entrenamiento a Brigadas de Seguridad
- Capacitación en Seguridad y Medio Ambiente

- Simulacros de Sismo, Incendios, Accidentes y Derrames
- Inspección Trimestral de EPP, Herramientas, Escaleras, DEE
- Pruebas de EPP
- Monitoreo Ocupacionales agentes físicos y químicos

### Entregables

EL CONTRATISTA elaborará y remitirá a la ENTIDAD un Informe Mensual sobre las actividades desempeñadas en la Plataforma de Atención al Cliente; dicho informe debe incluir toda la documentación física.

Referente a	Nombre del informe	Plazo	Comentario
<b>ENTREGABLES MENSUALES</b>			
Entrega de documentos físicos registrados o tramitados	Entrega de Documentos Físicos	Hasta el 10 del mes siguiente al mes de gestión	Se debe entregar de manera ordenada y detallada los nuevos suministros, reaperturas, convenios, ventas, expedientes de reclamos y Check List realizados
Entrega digital de los documentos registrados en la Nube.	Entrega de documentos Digitales	Hasta el 10 del mes siguiente al mes de gestión	Se debe entregar en medio magnético y de manera ordenada y detallada todos los documentos registrados en la Nube de EL CONTRATISTA
Liquidación de Actividades	Liquidación de Actividades	De 25 a 25 de cada mes.	Este informe se presenta junto al informe devalorización de actividades.  Consta de las siguientes partes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resumen de las Actividades (Pre-liquidación)</li> <li>2. Listado detallado de cada una de las actividades.</li> <li>3. Reporte de las encuestas realizadas</li> <li>4. Reporte de la Contactabilidad lograda.</li> </ol>
Informe de Cumplimiento de su Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	Informe de Seguridad	Hasta el 5 del mes siguiente Al mes de gestión	Detalle sustentado del cumplimiento del PASST.  BD de incidentes peligrosos. BD de actos y condiciones sub-estándares.
			Acciones correctivas implementadas y actas, formatos de Charla de seguridad y presentará el formato respectivo firmado por el supervisor.

Planillas de Pago	Planillas de Pago	Hasta el 15 del mes siguiente al mes de gestión	LA CONTRATISTA deberá remitir adjunto a su informe de valorización mensual, resumen de la planilla de pago sus trabajadores, copia de Boleta de pago del mes anterior, de todos sus trabajadores, copia del PDT Planilla electrónica cancelado del mes anterior, Pago de CTS, Seguro, AFP y gratificaciones, cuando corresponda y otros que por ley percibe el trabajador, correspondiente al mes anterior
Documentos	Obligaciones laborales, legales y contractuales		Póliza SCTR, póliza de pensiones, otros seguros, carta fianza de fiel cumplimiento, copia de la planilla electrónica del mes anterior, listado de trabajadores destacados con la planilla electrónica presentada, boletas de pago de remuneración del personal, pago de remuneraciones del personal (Depósitos), pago de CTS (Cuando corresponda), cuadro de gratificaciones (cuando corresponda), otros documentos pactados en el contrato.

Referente a	Nombre del informe	Plazo	Comentario
<b>ENTREGABLES DIARIOS</b>			
Atenciones registradas	Reporte de Atenciones	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las Atenciones registradas: Solicitudes, reclamos, denuncias, interrupciones, consultas. Indicar estado: Fuera de Plazo; Por Vencer; Dentro de Plazo.
Documentos Contables	Reporte de documentos contables	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las boletas de venta, facturas, notas de crédito, notas de débito, depósitos en garantía, depósitos con tarjeta de débito/crédito
Ventas	Reporte de ventas	Hasta el día hábil siguiente	Listado Excel de las ventas, financiamientos de deuda, convenios de recupero, otros convenios, ventas extraordinarias, otras ventas

Los reportes diarios deben ser remitidos por correo y depositados en la Nube de EL CONTRATISTA.

#### 10 Otras Obligaciones del Contratista

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

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

Horario de atención al público:

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

Horario Laboral:

- 48 horas semanales.

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

Capacitación

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

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

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

## **11 Adelantos**

No Aplica

## **12 Subcontratación**

No aplica.

## **13 Confidencialidad**

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

## **14 Medidas de Control durante la ejecución contractual**

Serán efectuadas por el Supervisor Comercial o la Gerencia Comercial, referidas al objeto del contrato.

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

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

## 15 Forma de pago

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

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

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

Dicha documentación se debe presentar en la plataforma web para proveedores: <https://www.enosa.com.pe/proveedor>

## 16 Penalidades

### 16.1 Penalidad por mora

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

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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.

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

CUADRO N°01 – OTRAS PENALIDADES			
ITEM	SUPUESTO	UNIDAD DE MEDIDA	CÁLCULO
<b>A.-</b>	<b>SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE</b>		
A01	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe en un plazo máximo veinticuatro de (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA ENTIDAD, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.	por cada día de retraso	3% UIT
A02	Toda vez que EL CONTRATISTA no informe u oculte al Supervisor de LA ENTIDAD, el acontecimiento de un accidente o incidente de trabajo leve, incapacitante o mortal dentro de un plazo máximo de dos (2) horas.	por cada caso	3% UIT
A04	Toda vez que EL CONTRATISTA, haga uso sus ambientes o muebles en deficientes condiciones mecánicas, que ponga en riesgo al personal, materiales, equipos y/o terceros.	por cada caso	5% UIT
<b>B.-</b>	<b>ASPECTOS LEGALES</b>		
B01	Incumplimiento al informe de seguridad señalado en el numeral 8.0.	por cada vez que ocurra	40% UIT
B02	No cumple con los procedimientos técnicos y/o administrativos establecidos por LA ENTIDAD, así como también, los términos de referencia establecidos en el Anexo 01.	por cada caso	4% UIT
<b>C.-</b>	<b>ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL</b>		
C01	Toda vez que EL CONTRATISTA, no acredite el pago de obligaciones laborales a más tardar el día 05 de cada mes siguiente.	por cada trabajador	3% UIT
C02	Toda vez que EL CONTRATISTA Incumpla con la presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados.	por cada trabajador	3% UIT
C03	Toda vez que EL CONTRATISTA no presenta los contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados.	por cada trabajador	3% UIT
C04	Toda vez que EL CONTRATISTA oculte vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	por cada trabajador	5% UIT
C05	Toda vez que EL CONTRATISTA no cumpla con el pago puntual de las remuneraciones acorde con el libro de planillas.	por cada trabajador/por día de retraso	3% UIT
C06	No cumplimiento de obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal.	por trabajador	5% UIT



<b>D.- PUNTUALIDAD</b>			
D01	Toda vez que EL CONTRATISTA no presente oportunamente la información a la que está obligado o cuando se solicite y/o Incumpla con el Cronograma establecido por LA ENTIDAD	Por cada caso	4% UIT
D02	Toda vez que EL CONTRATISTA le falte personal mínimo indicado en el numeral 5.2 de los Términos de Referencia.	Por cada día de ausencia / por persona	3% UIT
D03	Toda vez que EL CONTRATISTA, pierda actas, órdenes de trabajo, Constancias de intervención a suministros eléctricos u otro documento relacionado con las actividades contratadas.	Por cada caso	5% UIT
D05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con el horario de atención en la Oficina Comercial de 8 horas ininterrumpidas	Por cada caso / por oficina	5% UIT
D06	Toda vez que EL CONTRATISTA, le falte algún recurso mencionado en el numeral 4.2 de los Términos de Referencia o se encuentre averiado y no haya sido cambiado en el lapso de 24 horas.	Por cada recurso	13% UIT
D07	Toda vez que EL CONTRATISTA, incumpla con los requisitos establecidos para los locales (Anexo 02 de los Términos de Referencia)	por cada caso	13% UIT
<b>E.- EFECTIVIDAD</b>			
E01	Toda vez que EL CONTRATISTA, ejecute actividades sin aprobación previa de LA ENTIDAD.	por cada caso	5% UIT
E03	Toda vez que EL CONTRATISTA no registre diariamente en sistema NGC los escritos del libro de observaciones y/o no los tramite con la respectiva emisión y notificación de la carta de respuesta.	por cada caso	2% UIT
E04	Toda vez que EL CONTRATISTA no gestione dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente, los reclamos, denuncias, solicitudes.	por cada caso	2% UIT
E05	Toda vez que EL CONTRATISTA gestione los reclamos de manera defectuosa que conlleve a perder apelaciones, quejas en la segunda instancia administrativa.	por cada caso	13% UIT
E07	Toda vez que EL CONTRATISTA no mantenga operativos los equipos informáticos de su servicio.	por cada caso/por cada día	2% UIT
E08	Toda vez que EL CONTRATISTA no actualice oportunamente los murales con los pliegos tarifarios y precios vigentes.	por cada caso	14% UIT
E10	Toda vez que EL PORSTOR GANADOR no tramite o tramite fuera de plazo las solicitudes o requerimientos varios recibidos.	por cada caso	4% UIT
<b>F.- SERIEDAD Y PRESENTACION</b>			
F01	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, no utilice el documento de identificación "Fotocheck" aprobado por LA ENTIDAD.	por cada persona	1% UIT
F02	Toda vez que EL CONTRATISTA contrate personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por LA ENTIDAD	por cada persona	12% UIT
F03	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, haga uso indebido de la credencial autorizada por LA ENTIDAD.	Por cada persona	13% UIT
F04	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, no utilice el uniforme respectivo.	Por cada persona	2% UIT
F05	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con capacitar al personal.	Por cada persona	6% UIT

F06	Toda vez que EL CONTRATISTA, no cumpla con colocar las señalizaciones, letreros, banner, entre otros a los que está obligado a colocar.	Por cada persona	2% UIT
<b>G.</b>	<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>		
G01	Toda vez que EL CONTRATISTA, reciba reclamo justificado de cualquier usuario ante LA ENTIDAD, por maltrato o daño no patrimonial ocasionado por parte del personal de EL CONTRATISTA.	por cada caso	12% UIT
G02	Toda vez que EL CONTRATISTA reciba carta u otro documento análogo por parte de los Entes fiscalizadores u otra Institución por el mal desempeño de sus trabajadores con los usuarios o terceros en el desarrollo del trabajo.	por cada caso	12% UIT
G03	Toda vez que el personal de EL CONTRATISTA, falte el respeto de palabra o acción al personal de LA ENTIDAD, durante la supervisión de los trabajos	por cada caso	5% UIT

#### **Procedimiento para aplicar la penalidad:**

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

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

### **17 Responsabilidad por vicios ocultos**

La recepción conforme de la prestación por parte de la ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.  
El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de dos (2) años contados a partir de la conformidad otorgada por la ENTIDAD.

### **18 Clausula Anti Soborno**

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

### **19 Sistema de Contratación**

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

### **20 Propiedad intelectual**

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

El Consultor deberá tomar las medidas necesarias, y en general, asistirá a la ENTIDAD., para obtener esos derechos.

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

## 21 Cláusula de Cumplimiento

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

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

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

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

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

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

“Artículo 9. Declaración jurada

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

(...)”

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

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

(...)

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

## 22 Protección de Datos Personales

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

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

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

La finalidad del tratamiento es una adecuada ejecución de la relación contractual de la que usted es parte y cumplir las obligaciones legales que nos corresponden. Entre dichas finalidades tenemos: i) gestión de recursos humanos; ii) administración de beneficios laborales y sociales para los colaboradores y sus derechohabientes; iii) evaluación de desempeño; iv) registros de ingresos y salidas;

v) gestión de programas corporativos, vi) manejo de acciones correctivas; vii) procesamiento y gestión de atenciones y reclamos de seguros, entidades prestadoras de servicios de salud y sistemas de pensiones; viii) evaluaciones de ingreso, salida y controles periódicos de salud; ix) análisis de perfiles; y x) cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento de la relación contractual. Por tal razón, la autorización para el tratamiento de sus datos personales resulta obligatoria para la ejecución de dichas actividades, y en caso de negativa, ellas no se podrán realizar.

Por su parte, EL CONTRATISTA se compromete a: (i) utilizar los datos personales que pudiera recibir directa o indirectamente únicamente para los fines vinculados a la relación de prestación de servicios que mantiene a favor de LA ENTIDAD; (ii) guardar confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que maneje durante su función, inclusive con posterioridad a la culminación de su relación de prestación de servicios a favor de LA ENTIDAD; y, (iii) devolver o destruir la información referida a datos personales que hubiera recibido en atención a su relación de servicios con LA ENTIDAD, según se le disponga.

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

## ANEXO N° 1

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

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

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

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

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

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

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

#### **Enfoque de la actividad:**

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

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

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

### Procedimiento de la actividad:

- 1) El usuario se apersona a las oficinas y solicita la atención para la recepción de reclamos, solicitudes, consultas, interrupciones, denuncias, apelaciones, reconsideraciones, queja, requerimientos FISE, otros, para lo cual deberá portar con su documento de identidad.
- 2) En caso de que no sea el titular quien solicite el reclamo, solicitud, consultas, interrupciones, denuncias, otros, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poderlegalizada, u otro documento.
- 3) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados aun módulo especial (atención preferencial).  
Nota: En caso de persona iletrada, ésta deberá estampar sólo su huella digital.
- 4) El usuario presenta el requerimiento
- 5) El personal de Atención al cliente, luego de absolver las dudas o preguntas, recibe requerimiento, reclamo, recurso de reconsideración o apelación, otros.
- 6) Las materias de reclamo son:
  - Negativa de instalación de suministro.
  - Exceso de consumo.
  - Excesiva facturación.
  - Recupero de energía.
  - Cobro indebido.
  - Corte de Servicio.
  - Negativa al incremento de potencia.
  - Negativa al cambio de opción tarifaria.
  - Reembolso de aportes o contribuciones.
  - Reubicaciones de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA.
  - Mala calidad (Tensión, Interrupciones).
  - Deudas de Terceros.
  - Otros vinculados a la prestación de los servicios públicos de electricidad.

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

Conformación del expediente:

- Registro en el NGC firmado por el Cliente.
  - Descargo de Boleta de atención.
  - Carta presentada por el cliente (de ser el caso).
  - Historial de consumo.
  - Cuenta corriente del cliente. Algunos detalles adicionales:
  - Cada una de las materias de reclamo tiene en general, los siguientes pasos:
    - Recepción con la emisión y entrega de la boleta de atención.
  - Registro correcto del reclamo en el Sistema Comercial.
  - Solicitud de documentos adicionales.
  - Generación de OT.
  - Descargar vía repositorio o nube de EL CONTRATISTA. Armado del expediente digital y físico, y custodia temporal de la documentación física.
  - Colgar la documentación que pudiera haber presentado el cliente en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA.
- 7) En el mismo acto de presentación del requerimiento, evaluará si éste contiene los siguientes requisitos:
    - Nombres y apellidos del reclamante.
    - N° de documento de identidad del reclamante.
    - Si actúa como apoderado y/o representante, éste deberá indicar el N° de su



documento de identidad y adjuntar copia de su correspondiente poder. Asimismo, en caso sea necesario EL CONTRATISTA podrá solicitar copia del documento de identidad del reclamante y/o de su representante.

- Domicilio para efecto de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad donde se ubica la zona de concesión o autorización de LA ENTIDAD de distribución de servicios públicos energéticos.
  - El petitorio fundamentado, con determinación expresa de lo que se pide. Número de suministro, de ser el caso.
  - Lugar y fecha.
  - Verificar la firma del reclamante o de su representante en caso sea personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá estampar su huella digital.
- 8) Respecto a las resoluciones emitidas a consecuencia de reclamaciones éstas deben ser descargadas en el Sistema Comercial Optimus NGC.
- 9) Asimismo, de manera complementaria debe llevarse un control de las apelaciones y reconsideraciones que se presenten.
- 10) LA CONTRATISTA debe reportar diariamente a LA ENTIDAD los reclamos registrados, resoluciones, apelaciones y reconsideraciones.

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

Consiste en la Emisión de duplicado o copia del recibo al usuario, quien no cuenta con él por diferentes motivos.

Implica efectuar las actividades de recepción y registro de la solicitud, la aceptación del servicio, y el posterior almacenamiento en el Sistema de Información Comercial de LA ENTIDAD.

### **Procedimiento de la actividad:**

- 11) El duplicado de recibos se otorga a solicitud verbal o escrita de los usuarios cuando no cuentan con el recibo.
- 12) El usuario se apersona a la ventanilla de atención al cliente y solicita atención para adquirir el duplicado de su recibo de consumo, para cual deberá tener el código del suministro.
- 13) En caso de que no sea el titular quien solicite el duplicado, el representante deberá tener un poder otorgado mediante una carta poder legalizada.
- 14) Para el caso de personas incapacitadas, embarazadas, adulto mayor estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial).
- 15) El personal de Atención al cliente recibe del usuario el código de suministro, y verifica en el sistema si los datos son correctos, asimismo, evidenciando con su respectivo DNI.
- 16) Si son correctos, lo registra en el sistema comercial NGC y procede a imprimir recibo.
- 17) Si el código brindado por el usuario no es correcto, se informa al usuario del incumplimiento del requisito, y tendrá que volver a solicitar el duplicado.
- 18) Luego se identifica el número de contrato y se asegura de imprimir el recibo con la tarifa aplicada en la emisión inicial y el sello de agua o impresión con la descripción: "Segundo Original".
- 19) Finalmente, recibe la documentación relacionada al duplicado de recibo para archivarla y digitalizarla y subirla a la nube de EL CONTRATISTA; y a la vez queda ingresada en el sistema comercial de LA ENTIDAD.
- 20) Deriva expedientes al Back Office.

## **3. AM03. Orientación al Cliente – Orientador( a)**

### **Procedimiento de la actividad:**

El contacto inicial con el cliente o usuario es en la cola de espera, y/o recibéndolo cuando ingresa a las instalaciones de la Oficina Comercial.

Los usuarios serán atendidos por el Orientador(a), quien es la persona encargada de brindar apoyo en las actividades de recepción y orientación del público en general y visitantes.

Funciones específicas:

- ✓ Recibir al público en general.
- ✓ Saludarlos y dar la bienvenida a la Oficina.
- ✓ Llevar el registro de Ingreso de visitantes.
- ✓ Llevar un registro de la contactabilidad de cada uno de los usuarios.
- ✓ Emisión de tickets a los usuarios y derivarlos a Plataforma Presencial o Módulos Virtuales.
- ✓ Brindar orientación al público en general sobre los aspectos relacionados con las actividades y atender sus consultas.
- ✓ Participar como Orientador en los diferentes eventos que organiza LA ENTIDAD.
- ✓ Coordinar con el Equipo de Seguridad de turno en el ambiente de recepción, el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus actividades.
- ✓ Las demás actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- ✓ El Orientador deberá recibir al usuario, siguiendo los pasos del protocolo establecido por LA ENTIDAD, en su Modelo de Experiencia de Servicio Distriluz, que se entregará al inicio del servicio.
- ✓ Se requiere que el orientador sea una persona dinámica, y con facilidad de palabra que pueda brindar una orientación breve y exacta sobre la atención que va a requerir el usuario.
- ✓ En el caso de presentarse personas incapacitadas, embarazadas, adultos mayores estos serán derivados a un módulo especial (atención preferencial). En el caso de adultos mayores a 65 años, deberán firmar Declaración Jurada. Así como también no se atenderán a personas en estado etílico, o en ropa ligera.
- ✓ Debe orientar en la cola de espera, motivando el uso de las redes sociales.
- ✓ El Orientador advierte al usuario que debe portar con su documento de identidad
- ✓ Después de haber escuchado atentamente al usuario, el Orientador entrega un ticket de atención y deriva al usuario al módulo respectivo.
- ✓ Realizar encuestas de Satisfacción al Cliente, mediante uso de aplicativos en celular.

En general:

Dar la bienvenida al cliente, usuario o público en general, según protocolo de Servicio al Cliente.

Brindar información sobre requisitos y venta de nuevos suministros, incremento de potencia, reclamos, denuncias, solicitudes, consultas varias, entre otros.

Entrega de ticket o turno de atención.

Orientar hacia el uso de las redes sociales o contactarse con nuestro Contac Center, haciendo uso del celular proporcionado por EL CONTRATISTA.

Orientar hacia el uso del Libro de Observaciones.

Realizar encuestas de Satisfacción al Cliente, mediante uso de aplicativos en celular.

Orientación y atención en actividades relacionadas al Módulo de Factibilidades, según protocolo de Servicio al Cliente.

Reportará la relación de visitantes y tickets emitidos en forma física al finalizar el horario de atención.



#### **4.AM04. Registro de conexiones nuevas ( normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión - y otros del Módulo de Nuevas Conexiones**

**Incluye registro de Reinstalaciones**

##### **Enfoque de la actividad:**

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

##### **Procedimiento de la actividad:**

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

#### **5.AM05. Venta y Cobranza de conexiones nuevas ( normales, temporales y provisionales), Reubicaciones - Cambio de Tipo de Conexión -y otros del Módulo de Nuevas Conexiones**

**Incluye venta de Reinstalaciones**

##### **Enfoque de la actividad:**

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

**Procedimiento de la actividad:**

- 32)El personal de plataforma verifica y da conformidad que cumple con los requisitos para el trámite solicitado, y absuelve todas las dudas o consultas que el cliente tenga con el mismo registro.
- 33)El personal de plataforma verifica que el solicitante no tenga deuda pendiente en el sistema para lo cual deberá consultar en el sistema comercial NGC y tener un registro.
- 34)De tener deuda se le darán las facilidades de pago, según el procedimiento definido. (recaudación sin modalidad de efectivo).
- 35)Revisa que el Presupuesto emitido anteriormente esté vigente. Caso contrario debe efectuar lo indicado en la Partida AM04. Si está vigente, y lo trae el Solicitante, No corresponde emitir un nuevo Presupuesto o volver a efectuar la Partida AM04. Sólo cuando no lo trae el solicitante, debe descargarlo del sistema comercial. Si no está vigente, efectuar lo indicado en la Partida AM04.
- 36)Emisión de Convenio de Facilidad de pago o cobro total del Presupuesto.
- 37)Emisión de Boleta de Venta o Factura y cobro del presupuesto.
- 38)Emisión del respectivo contrato.
- 39)De tratarse de un Presupuesto Adicional (murete, mástil, vereda), incluye la emisión de la Boleta de Venta o Factura y el del Convenio de Facilidad de Pago.
- 40)Genera Orden de Trabajo. En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA, descargado en la PC.
- 41)Se implementará en el repositorio o nube de EL CONTRATISTA, la información por cada una de las actividades, que incluye el ordenado de la documentación del caso.
- 42)La Supervisión deberá descargar reporte de nuevas conexiones, modificaciones y de reinstalaciones emitidas en el día, para efectos de cuadre de caja.
- 43)Cliente puede utilizar tarjeta de crédito o débito (cobro con POS), depósito en cuenta y otra modalidad que LA ENTIDAD defina.
- 44)Remitir la liquidación diaria al Área Administrativa de LA ENTIDAD.
- 45)EL CONTRATISTA deberá escanear los expedientes completos de ventas desde su registro de solicitud hasta el acta de instalación con el respectivo certificado de aferición
- 46)Los Expedientes físicos completos deberán ser remitidos a LA ENTIDAD para su remisión al FILE DEL CLIENTE.

**6. AM06. Facilidades de pago de consumos de energía u otros servicios**

**Enfoque de la actividad:**

Consiste en atender una solicitud de facilidad de pago en caso que el cliente esté activo o retirado moroso para lo cual deberá cumplir con los requisitos dispuesto en la directiva vigente. En los casos que no se cumpla con estas directivas, es necesario la aprobación y/o conformidad de las jefaturas según los niveles de autorización.

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

### **Procedimiento de la actividad:**

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

### **7. AM0. Emisión de boletas y facturas**

#### **Enfoque de la actividad:**

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

#### **Procedimiento de la actividad:**

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

CONTRATISAT en el mismo día, junto con la documentación sustentatoria.

## **8. AM08. Módulo de Factibilidades**

### **Enfoque de la actividad:**

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

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

### **Procedimiento de la actividad:**

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

Se registra en el Módulo de Factibilidades.

En el día, todos los documentos son subidos al repositorio o nube de EL CONTRATISTA con acceso a LA ENTIDAD.

En todas las Etapas, la Supervisión se descarga la carta respuesta y documentación que incluye las Áreas Técnicas en el Módulo de Factibilidades.

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

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

## **09. Scaneo, traslado, seguimiento y Control de Ordenes de Trabajo a contratista y personal de Concesionaria , incluye actas y cartas .**

### **Enfoque de la actividad:**

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

### **Procedimiento de la actividad:**

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

Adicionalmente, LA CONTRATISTA deberá reportar un archivo Excel a la Jefatura Comercial de LA ENTIDAD detallando las ventas, reclamos, y convenios realizados, incluyendo las facturas, boletas, notas de crédito y débito emitidas. Asimismo, debe incluirse un resumen de las actividades realizadas (solo cantidades).

## ANEXO N° 2

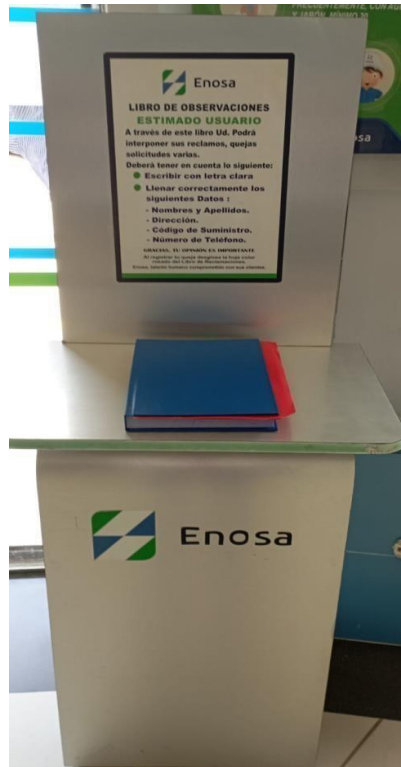
### Características del local de Atención al Cliente en la U.E. Sechura

**LA ENTIDAD** arrendará el espacio donde estarán las 02 plataformas de atención al cliente.

***Conforme al punto 5.5 ítem 2. de la Resolución 047-2009-OS/CD del OSINERGMIN que establece que las oficinas deben estar señalizadas de manera adecuada para orientar al público. Esto incluye la identificación del centro de atención y señalización interior para identificarlas distintas áreas de atención al público, así como garantizar condiciones mínimas de infraestructura y comodidad para los usuarios en los centros de atención. Adicionalmente, la identificación de las áreas utilizando materiales duraderos que no sean susceptibles al deterioro. Este enfoque no solo garantizará la longevidad de la señalización sino también la eficiencia en la gestión de vuestras instalaciones a largo plazo.***

El mobiliario del entorno de trabajo debe ser:

- Dos (02) Módulos para Atención al Cliente.
- Tres (03) Sillas ergonómicas para el personal.
- 01 dispensadores de agua con vasos descartables para los clientes de LA ENTIDAD y sus trabajadores.
- Estante 0.8 x 0.4 cm que deberá estar a 1.3 m del piso visible al público donde se ubicará el Libro de Observaciones y 01 estante para las Resoluciones de Observancias Obligatorias vigentes las cuales deberán ser impresas y anilladas por EL CONTRATISTA; ambos estantes deben tener el logo de EL CONTRATISTA.
- Res. OSINERGMIN N° 010-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 014-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 009-2021-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 047-2009-OS/CD
- Res. OSINERGMIN N° 044-2018-OS/CD
- Res. Ministerial N° 346-96-EM/VME
- Res. Sala Plena N° 001-2018 OS/STOR-TASTEM
- Res. Sala Plena N° 002-2018 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 001-2008 OS/STOR
- Res. Sala Plena N° 002-2008 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 002-2009 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 003-2008 OS/JARU
- Res. Sala Plena N° 004-2008 OS/JARU
- Res. N° 01-2016-OS/JARU
- Res. N° 044-2016-OS/GRT
- Formato de Reclamos, Medidas Cautelar, Queja y Recursos Administrativos



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



- Estante para folletos con 12 separaciones de 0.1 m de separación deberá estar a 0.9 cm del piso
- Señalización de Seguridad.
- Útiles de escritorio para cada personal
- Estantes de acuerdo a la cantidad de documentación que tenga en su poder
- Papel bond necesario para satisfacer las actividades a realizar
- Botiquín.

**Importante**

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

**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Profesional - Bachiller universitario o profesional técnico, en cualquier carrera del personal clave requerido como <b>Supervisor del Servicio</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso 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>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años como supervisor o coordinador o jefe o gestor de atención al cliente en empresas de servicios (servicios públicos, Contac center, entidades bancarias u otros) o Coordinador en actividades de control en el front y back Office, o Experiencia mínima de tres (3) años como personal para Atención al Cliente u operador de atención al cliente del personal clave requerido como <b>Supervisor del Servicio</b></p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div><p><b>Importante</b></p><ul style="list-style-type: none"><li><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></li><li><i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li><li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li><li><i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></li></ul></div>



C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (CUATROCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio Centro Autorizado de Servicios (CAS).</li> <li>- Servicio de Contac Center.</li> </ul> <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 pago<sup>9</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p>

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

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

*(...)*

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



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

**Importante**

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

**Importante**

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

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>		
<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 ( <b>Anexo N° 6</b> ).		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  <b>100 puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100 puntos<sup>10</sup></b>

#### Importante

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

<sup>10</sup> 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 ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A., que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1** para la contratación de SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN LA OFICINA COMERCIAL SECHURA DE LA UNIDAD OPERATIVA SECHURA DE ELECTRONOROESTE S.A, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

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

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

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>11</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

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

##### **Importante**

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

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

##### **Importante**

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

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

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

#### **CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

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

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Importante**

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DECIMA CUARTA: VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

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

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

#### **CLÁUSULA DECIMA QUINTA: CUMPLIMIENTO LEY N°31564**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA: PROTECCIONES DE DATOS PERSONALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>12</sup>**

<sup>12</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

#### **Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>13</sup>.*

<sup>13</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



## ANEXOS

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

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

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>15</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

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

<sup>15</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

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

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

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

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

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

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

<sup>16</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>17</sup> Ibídem.

<sup>18</sup> Ibídem.

4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>19</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

---

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

## ANEXO Nº 2

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley Nº 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 Nº 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 Nº 3

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

**ANEXO Nº 4**

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO Nº 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>22</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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



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

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

**Importante**

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

**ANEXO Nº 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>23</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

<sup>25</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión Nº 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 Nº 010-2013/DTN, *“... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*.

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

<sup>27</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>28</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO Nº 9

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

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

**ANEXO N° 12**

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

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP-SM-6-2024-Electronoroeste S.A. (Enosa)-1**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

ANEXO Nº 13

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

Por el presente yo, ..... identificado con DNI N°....., Gerente General o quien haga sus veces de la Empresa..... con RUC N°..... y domicilio en ....., declaro bajo juramento y en honor a la verdad:

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

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

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

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

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

- Ciudad-, - Día- de de

\_\_\_\_\_ DNI N

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

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



## ANEXO N° 14<sup>29</sup>

### FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

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

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

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma

N° DNI:

---

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

ANEXO Nº 15

FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL PROVEEDOR

SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - D.L. 1249-2016, 26-NOV\_2016

Las empresas del Grupo DISTRILUZ, son sujeto obligado a reportar en el marco del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

FECHA  /  /

Proveedor nuevo ☐ Proveedor antiguo ☐ Cambio de razón social ☐

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

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

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

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

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

DATOS DE REGISTROS PÚBLICOS (PJ)

Zona Registral	
Partida Electrónica/Ficha Nº	
Nº de asiento: constitución de la empresa	
Nº de asiento: poderes representante legal	

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

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

INFORMACIÓN ADICIONAL (PJ)

Explicar brevemente la Naturaleza del giro del negocio, señalar principales clientes, campo de acción en zonas geográficas, etc.	
Señalar principales servicios o productos que brinda:	
Listar sucursales o ciudades donde opera:	
¿La empresa cotiza en Bolsa de Valores?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿La empresa es materia de Auditorías Externas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Ha contratado con <<Empresa del Grupo Distriluz>> en los últimos 5 años	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Indicar Nro. Contrato o Nro. Ordenes de Servicio

CONSIDERACIONES ESPECIALES

1. La información brindada por el PROVEEDOR tiene carácter de declaración jurada y es de carácter confidencial.
2. En caso algún accionista, socio o representante legal vinculado del PROVEEDOR sea PEP, cada uno deberá completar el formulario PEP (Anexo 02).
3. El PROVEEDOR tiene la obligación de comunicar los cambios en la información contenida en el presente documento y remitir el sustento correspondiente.
DECLARACIÓN JURADA: Por medio del presente declaro bajo juramento como REPRESENTANTE LEGAL que a la fecha de suscripción del presente documento no tengo antecedentes penales y ninguno de los accionistas, vinculados a procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.
DECLARACIÓN JURADA: Por medio de la presente, en calidad de Representante Legal de la empresa conforme a los poderes inscritos en la Partida Electrónica del Registro de Personas Jurídicas declaro bajo juramento que a la fecha de suscripción del presente documento la empresa no ha estado incurso en procedimientos referidos a lavado de activo o financiamiento de terrorismo o a delitos de cohecho activo transnacional, cohecho activo genérico cohecho activo específico, colusión simple y agravada, tráfico de influencias.

del mes de  del año

Nombre, Firma y Sello del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Colaborador del Grupo DISTRILUZ \_\_\_\_\_

## ANEXO Nº 16

### FORMULARIO: PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE (PEP)

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

#### Campos Obligatorios para ser llenados por el PEP:

Nombres			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Tipo de Documento de Identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> Carné Extranjería	
	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/> Otros (detallar)	
Número de Documento			
Nacionalidad		Residencia	
Dirección			
Teléfono Fijo		Teléfono Celular	
Correo Electrónico			
Cargo que desempeña o ha desempeñado (*)			
Institución / Organismo Público / Organismo Internacional (*)			
Fecha de Inicio en el cargo		Fecha de Cese	

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

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

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

Razón Social	N° RUC	Dirección de la Empresa

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

del mes de  del año

Firma de PEP : \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_