



**TERMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR TODOS LOS OBJETOS O
MATERIAS DE RECLAMOS, EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA, y GESTIÓN
DE ATENCIÓN EN LA U.E. TUMBES - ELECTRONOROESTE S.A.**

TERMINOS DE REFERENCIA ESPECÍFICOS

SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR TODOS LOS OBJETOS O MATERIAS DE RECLAMOS, EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA, y GESTIÓN DE ATENCIÓN EN LA U.E. TUMBES – ELECTRONOROESTE S.A.

1. OBJETO:

Seleccionar un contratista para brindar el "Servicio de resolución de reclamos por todos los objetos o materias de reclamos, en primera y segunda instancia, y Gestión de atención en la U.E. Tumbes – Electronoroeste S.A."

EL CONTRATISTA tendrá bajo su cargo y responsabilidad técnica, económica, administrativa y laboral las actividades materia del objeto de la convocatoria.

2. FINALIDAD PUBLICA:

El presente servicio, tiene como finalidad atender eficiente y oportunamente las necesidades de los usuarios de energía eléctrica del ámbito de la U.E. Tumbes de Electronoroeste S.A.

3. ÁREA USUARIA:

El presente requerimiento es solicitado por el Área Comercial de la U.E. Tumbes de ELECTRONOROESTE S.A.

4. VINCULACIÓN CON EL POI:

El presente requerimiento está vinculado con el objetivo específico de "Mejorar la satisfacción de los clientes" del POI 2024 de Electronoroeste S.A.

5. ANTECEDENTES:

Electronoroeste S.A., es una empresa del Estado dedicada a la distribución de electricidad sujeta al ámbito de FONAFE.

En el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N°082-2019-EF y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°344-2018-EF y sus modificatorias, se requiere atender al cliente en oficinas comerciales en la Unidad Empresarial Tumbes.

6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

En el presente cuadro se detallan los sectores o alcance de donde se requiere el "Servicio de resolución de reclamos por todos los objetos o materias de reclamos, en primera y segunda instancia, y Gestión de atención de la U.E. Tumbes de Electronoroeste S.A."

6.2 NATURALEZA DEL SERVICIO:

El servicio será prestado bajo un contrato de tercerización para la atención fuera de las Oficinas Comerciales, asumiendo **EL CONTRATISTA** la prestación del servicio contratado por su cuenta y riesgo, con sus propios recursos económicos, financieros, técnicos y/o materiales, estando sus trabajadores bajo su exclusiva responsabilidad.

6.3 DESCRIPCION DEL SERVICIO

ALCANCES DEL SERVICIO

Ámbito en donde se solicita realizar el Servicio

El servicio se realizará en la Unidades de Negocios Tumbes de Electronoroeste S.A., según. El servicio será fuera de las instalaciones de **LA ENTIDAD**. La modalidad de atención será mediante Teletrabajo.

Recursos mínimos con que debe contar EL CONTRATISTA

El equipamiento mínimo solicitado para la prestación del Servicio, se divide en los siguientes aspectos:

- Computadoras Core I5.
- Internet.
- Escritorio y sillas ergonómicas
- Personal.
- Comunicación celular smarthphone.
- Capacidad de almacenamiento en la nube, mínimo 2 T.B.

7.2 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

A. Lugar:

EL CONTRATISTA podrá ejecutar el servicio de manera remota, y deberá contar con la infraestructura tecnológica suficiente para desarrollar el servicio.

EL CONTRATISTA a terceros, deberá garantizar un ambiente amplio que se adecue a la implementación de, PC, Internet, servicios básicos. Así mismo, deben garantiza las medidas de seguridad ante un evento de la naturaleza (sismos, inundaciones, temblores, etc.). Debe contar con servicios higienicos, ambientes totalmente ventilados.

B. Plazo:

El plazo de ejecución del presente servicio es de 5 meses (150 días).

b) Equipos y Herramientas

Comunicaciones:

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

EL CONTRATISTA deberá instalar un servicio de Internet Inalámbrico en cada punto de atención de sus trabajadores en sus hogares. 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.

Infraestructura y Material de oficina:

Módulos de escritorio para todos los puntos de atención en sus domicilios. Mobiliario adecuado, estanterías.

Material de Oficina útiles de escritorio necesario para el trabajo de los trabajadores, como lápiz, lapiceros, papel bond, tóner de impresora, reglas, corrector, resaltador, pos-it, micas, fólдер, cuaderno, fólдер de palanca, etc.).

Franela para limpieza por cada personal de contacto.

Fundas protectoras de Pcs e Impresoras por computadora.

Equipos de cómputo y otros:

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

EQUIPOS	PERSONAL
<p>Computadoras Core I5 o superior con su respectivo Estabilizador y Supresor de picos, por cada personal de contacto y supervisor.</p> <p>CD´s con Drivers, Windows, Office 2021 y antivirus (como mínimo) deben ser entregados a cada Supervisor de EL CONTRATISTA. Adaptador de USB y NUBE DE ALMACENAMIENTO COMO MÍNIMO 1 TB.</p>	<p>Analista 1, Analista 2 y Asistente administrativo.</p>

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

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.

d) Personal:

EL CONTRATISTA debe cumplir con cada una de las actividades que se indican en el metrado referencial, con la cantidad de personal para cumplir de manera correcta las mismas y en los plazos de ley. Debe tener la capacidad suficiente para llevar el control de cada expediente evitando incumplimientos que generen multas por parte del Organismo Fiscalizador.

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

Las labores de coordinación y toma de decisiones sobre las actividades contratadas, serán ejecutadas a través del Administrador que designe **EL CONTRATISTA** para el efecto.

De conformidad con la Ley Ley N° 29245 Ley de Tercerización, **EL CONTRATISTA** deberá tener autonomía empresarial y pluralidad de cliente.

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

Puesto:	ANALISTA 1 (Personal Clave)	
Especialidad:	Profesional en Derecho, Administración de empresas, Contabilidad, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistema titulado.	
Experiencia:	Mínimo 02 años de experiencia como analista y/o supervisor de: Servicio de Resolución de reclamos. Servicio de Atención al cliente	
Conocimientos	Pleno conocimiento de cada una de las actividades del presente concurso o similares. Conocer las diferentes ubicaciones de la zona a realizar el servicio. Conocer básicamente la normativa del sector eléctrico, OSINERGMIN, MINEM y otras entidades, relacionadas con los Reclamos y Denuncias de los Usuarios o terceros del servicio eléctrico. Conocimiento de aspectos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.	

Dedicación:	A tiempo completo
Cantidad Mínima	1 (uno)
Función:	Resolución de reclamos de primera y segunda instancia. Supervisión de las actividades del equipo de trabajo.
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Velará por correcto cumplimiento del contrato. • Hacer el seguimiento continuo para el cumplimiento de las actividades dentro del plazo normativo y el buen desarrollando de las funciones de su personal en todos los servicios del presente. • Atender en forma oportuna los requerimientos de LA CONCESIONARIA en relación al contrato. • Ante el requerimiento de la CONCESIONARIA deberá tener presencia física, dentro del ámbito requerido. • No tener antecedentes policiales o judiciales

Puesto:	ANALISTA 2	
Especialidad:	Profesional Técnico de las carreras de Administración, contabilidad, computación e informática y afines	
Experiencia:	Mínimo dos (02) años de experiencia como analista comercial de reclamos de empresas del sector de distribución eléctrica.	
Conocimientos	<p>Pleno conocimiento de cada una de las actividades del presente concurso o similares.</p> <p>Conocer las diferentes ubicaciones de la zona a realizar el servicio.</p> <p>Conocer básicamente la normativa del sector eléctrico, de OSINERGMIN, MINEM y otras entidades, relacionadas con los Reclamos y Denuncias de los Usuarios o terceros del servicio eléctrico. Conocimiento de aspectos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.</p>	
Dedicación:	A tiempo completo.	
Cantidad:	01 (uno)	
Función:	Resolución de reclamos de primera y segunda instancia	
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Velará por correcto cumplimiento del contrato. • Hacer el seguimiento continuo para el cumplimiento de las actividades dentro del plazo normativo y el buen desarrollando de las funciones de su personal en todos los servicios del presente. • Requerir y atender en forma oportuna los requerimientos de LA CONCESIONARIA en relación al contrato. • Ante el requerimiento de la CONCESIONARIA deberá tener presencia física, dentro del ámbito requerido. • No tener antecedentes policiales o judiciales • Amplio manejo en base de datos Excel. 	

Puesto:	Personal: Administrativo	
Especialidad:	Con estudios superiores concluidos, en Contabilidad, Administración de Empresas, ciencias de la comunicación, marketing, educación o carreras técnicas.	
Experiencia:	Mínimo 1 año de experiencia.	
Conocimientos:	Conocer las diferentes ubicaciones de la zona a realizar el servicio. Conocer básicamente los procedimientos de Reclamos, Denuncias, y Marco Legal del sub sector eléctrico.	
Dedicación:	A tiempo completo.	
Cantidad Mínima	01 (uno)	
Áreas de Servicios:	EL POSTOR GANADOR, asignará la cantidad necesaria que garantice la ejecución de las actividades contratadas, según Enfoque del Servicio y Plan de Trabajo.	
Función:	Ejecutar las actividades que se le asigne por parte de su superior, referentes a Requerimientos de los Clientes o Usuarios.	
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Amplio conocimiento de las normativas del subsector eléctrico. • No conflictivo, colaborador y dispuesto a atender las necesidades del servicio. • Edad y Salud Compatible con el trabajo de campo a realizar. • Tener buen comportamiento y presentación, ser responsable, honesto, educado, dedicación al trabajo, disciplinado, y en especial, tener buen trato con los clientes. • No tener antecedentes policiales o judiciales 	

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

- Curriculum Vitae
- DNI
- Otros.
- Examen medico.
- Póliza de seguros. (SCTR Y VIDA LEY).

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 15 días hábiles previos a iniciar labores oficiales.

La capacitación debe estar centrada en los siguientes aspectos:

- Uso del Sistema Comercial
- Atención al cliente.

e) Implementos de seguridad

EL CONTRATISTA hará observar a su personal el cumplimiento de las normas de seguridad indispensables para evitar situaciones de riesgo y accidentes de trabajo, además de las pólizas SCTR y Vida Ley.

7 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA obligatoriamente deberá disponer de una organización, infraestructura y equipamiento que garanticen el cumplimiento del servicio en forma plena y eficiente durante la vigencia del contrato.

Efectuar la prestación del servicio, en estricta observancia de los términos de referencia del presente requerimiento, así como mantener la calidad de los servicios prestados durante la vigencia del presente Contrato.

EL CONTRATISTA no tendrá derecho a indemnización de ninguna especie por parte de LA ENTIDAD por las pérdidas o daños que sufra en sus instalaciones o de sus trabajadores, sea que aquellos provengan de fuerza mayor, hechos de terceros, de su personal o del personal a cargo de la propia de EL CONTRATISTA.

Queda expresamente establecido que LA ENTIDAD no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA en la ejecución del servicio. EL CONTRATISTA tiene bajo cargo y responsabilidad económica, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, vehículos, local, equipos de comunicación, equipo informático, adecuación de locales y cualquier otro material, suministro y equipo que se requiera para el cumplimiento del Contrato, así como las debidas Licencias Municipales, Sanitarias y Laborales.

EL CONTRATISTA ejercerá completo control sobre su personal, debiendo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables vigentes, asumiendo el pago de cualquier multa que pudieran imponerle las autoridades, y responsabilizándose por cualquier reclamación o demanda que se pudiera interponer por incumplimiento de dichas normas legales.

En tal sentido, queda entendido que ni EL CONTRATISTA, ni el personal de EL CONTRATISTA, poseen vínculo laboral alguno con LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA se obliga a exhibir a LA ENTIDAD, en el momento que esta lo solicite, todos aquellos documentos que acrediten fehacientemente su calidad de empleador de todas las personas que participen en la realización de los trabajos; así como el cumplimiento, de todas las disposiciones laborales, previsionales y tributarias que contempla la legislación vigente y, en especial, de las relativas a protección por riesgos derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

El personal de EL CONTRATISTA está obligado a portar el respectivo fotocheck y placa de identificación (siempre visible) y vestir el uniforme asignado por EL CONTRATISTA.

Respecto a la presentación del personal: De encontrarse personal con uniforme envejecido al punto de dar un mal aspecto en su presentación, se aplicará la penalidad respectiva.

EL CONTRATISTA debe prever las acciones ante posibles contingencias (como son: Licencias por enfermedad, vacaciones, Descanso pre y post natal, etc); evitando caer en retrasos.

Efectuar un control de calidad que permita minimizar las omisiones, impedimentos y/o incidencias en la ejecución del servicio, y entregar a **LA ENTIDAD** los resultados del trabajo encomendado en el plazo establecido. Para lo cual debe implementar registros de control que nos permitan monitorear la trazabilidad de cada actividad contemplada en el presente servicio; y que además estará disponible para **LA ENTIDAD**.

Advertir a su personal que está totalmente prohibido efectuar cualquier tipo de cobranza sin el respectivo registro en el Sistema Comercial de LA ENTIDAD. También se encuentra prohibido ofrecer sus servicios, emitir opinión de la correspondencia que distribuye o respecto al resultado de la actividad efectuada, así como insinuar propinas u otros, a los clientes.

En caso que el cliente solicite alguna información, el personal de EL CONTRATISTA debe responder en forma amable y con buen trato.

Proporcionar a LA ENTIDAD toda la información, procedimientos y operación del servicio que brinda.

Comunicar previamente a LA ENTIDAD, cualquier cambio o reemplazo de personal, indicando las razones. Cualquier reemplazo del personal, debe de ser comunicado con una anticipación de no menos 48 horas. Previamente debe de contar con la autorización expresa por parte de LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA está obligado a capacitar su personal, sobre la Experiencia del Servicio Distriluz, así como a adecuarse a los cambios normativos del sub sector, y a las mejoras en los procesos de trabajos de LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA asegurará a todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios cubriéndolos contra todo riesgo en el cumplimiento de su trabajo, y tomará las medidas de precaución para evitar y prevenir cualquier tipo de accidentes. Asimismo, queda convenido que será de exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA asumir el costo económico que pudiera derivarse como consecuencia del accidente o muerte de alguno de sus servidores ocurridos a raíz de la ejecución del servicio materia del contrato, dentro de las instalaciones de LA ENTIDAD.

En caso de accidentes del personal que tenga EL 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; debiendo contar además con un seguro contra accidentes.

EL CONTRATISTA deberá adecuar cada local a sus colores, logo y/o lema institucional. Deberá instalar su Logotipo o Isotipo en las paredes internas y externas. La ropa de vestir debe ser de los colores institucionales.

Dotar a sus colaboradores de los implementos de Bioseguridad. Es obligatorio adjuntar en la documentación mensual denominada Obligaciones Contractuales, las cuales son reportadas a empresa de terceros de LA ENTIDAD para su control y conformidad.

8 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

LA ENTIDAD a través de la Gerencia Regional, designará al responsable quien tendrá las facultades para dar cumplimiento operativo a los alcances del presente contrato.

Los formatos de Comprobantes de pago serán entregados a EL CONTRATISTA.

Tramitar y efectuar el pago del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de referencia.

Supervisar y verificar, el estricto cumplimiento de las actividades comprendidas en el servicio contratado; así como, evaluar su desarrollo aplicando penalidades y sanciones establecidas en los Términos de Referencia, y planteando la resolución del contrato cuando corresponda.

Utilizar los medios de supervisión necesarios para la verificación del adecuado servicio a los clientes.

9 REQUISITO EL CONTRATISTA

- ✓ Contar con RUC activo y habido.
- ✓ Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP)
- ✓ Estar habilitado para contratar con el Estado.
- ✓ No tener impedimento para contratar con Electronoroeste S.A.
- ✓ Disponibilidad de personal y recursos para la prestación del servicio.
- ✓ Acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100, 000.00 soles incluido IGV en contratación de servicio iguales o similares al objeto de la contratación (actividades de atención al cliente en el sector eléctrico), durante un periodo no mayor a ocho (08) años a la fecha de presentación de las ofertas. Servicios similares, Servicio de Resolución de Reclamos de Empresas del Sector de Distribución Eléctrica y/o Servicio de Atención al Cliente.

10 SUBCONTRATACIÓN:

No está permitida la subcontratación.

11 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Toda información que necesite EL CONTRATISTA por parte de Electronoroeste S.A. deberá ser autorizada y entregada por el responsable de la coordinación del servicio. EL CONTRATISTA deberá tener conocimiento y cumplir con lo establecido en la política de seguridad de la información de Electronoroeste S.A. y los procedimientos e instructivos con los que cuente Electronoroeste S.A.

12 CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN.

El contratista deberá presentar:

- Informe donde se describa las actividades realizadas
- Con dicha información, el Área Comercial de la Unidad Empresarial Tumbes emitirá la conformidad dentro del plazo de siete (07) días calendario para continuar con el pago, previa revisión del Informe.

Cuando existan observaciones en la ejecución de las prestaciones, el Área Comercial detallará y consignará claramente el sentido de las mismas en un informe u otro documento, que será notificando al contratista, otorgándole un plazo no menor de dos (2) ni mayor a cinco (5) días

calendario, dependiendo de la complejidad, a fin de que cumpla con subsanarlas. El plazo otorgado no puede ser mayor al plazo original de la contratación.

Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con subsanar las observaciones, el área usuaria, puede otorgarle períodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este caso corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar, otorgado inicialmente.

En caso que los bienes, servicios u consultorías manifiestamente no cumplan con las características y condiciones solicitadas, no se efectúa la recepción o conformidad respectiva, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, pudiendo el área usuaria o área técnica solicitar a la GAF la resolución total o parcial de la orden de compra, orden de servicio o contrato, sin que exista la necesidad de solicitar el requerimiento para el cumplimiento de la prestación.

La Empresa puede resolver o dejar sin efecto la orden de compra, orden de servicio o contrato, según corresponda, sin perjuicio de aplicar las penalidades respectivas a partir de vencido el plazo para subsanar.

Cuando la demora se produce por causa no atribuible al contratista, o por causa atribuible a la propia Empresa, no resultan aplicables las penalidades.

13 FORMAS DE PAGO

La contraprestación se pagará en PAGOS PERIODICOS MENSUALES, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente.

Para efecto del pago EL CONTRATISTA deberá contar con la siguiente documentación:

- Comprobante de Pago (Factura).
- Copia de la Orden de Servicio emitida por SAP.
- Informe de las actividades realizadas.

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

De no cumplir con lo solicitado, el comprobante de pago no podrá ser tramitado, y se procederá a su devolución.

14 PENALIDADES APLICABLES:

Se procederá con la aplicación de penalidad por mora en la ejecución del servicio.

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

Penalidad Diaria = 0.10 x monto vigente

F x 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.

Se debe señalar que se podrá tramitar la resolución del contrato y/o orden de servicio bajo las siguientes causales:

- a) Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.

- b) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- c) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.

Adicionalmente existen otras penalidades las cuales se detallan en el Anexo 02.

15 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Las modificaciones al contrato se realizan en los siguientes supuestos:

a) Por ampliaciones de plazo:

- En caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada que impidan al contratista entregar el bien o prestar el servicio en el plazo previsto en el contrato.
- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables al contratista.

El contratista solicita la ampliación del plazo a la GAF o GCAF dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador de la ampliación. La GAF o GCAF remite al área usuaria la solicitud presentada por el contratista, a fin que esta emita su opinión en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de recibida la solicitud.

La opinión del área usuaria es remitida por la GAF, a la Gerencia de Asesoría Legal, para que esta emita su opinión en un plazo no mayor de tres (3) días de recibida la solicitud.

Con la respuesta de la Gerencia de Asesoría Legal, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles de recibida la misma, la GAF resuelve la solicitud y notifica al contratista, con copia a la Jefatura de Logística para el control respectivo. De no existir pronunciamiento expreso, se tiene por aprobada la solicitud del contratista.

b) Por acuerdo entre las partes Siempre que permita alcanzar la finalidad del contrato y sin que genere un costo adicional, previo informe del área usuaria y la Gerencia de Asesoría Legal, se puede modificar el la orden de compra o la orden de servicio. La modificación del contrato se realiza mediante la suscripción de un acta de acuerdo o adenda, por parte de la GAF o GCAF y el contratista.

16 DE LA RESOLUCIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO U ORDEN DE COMPRA

La Empresa podrá resolver el contrato en los siguientes casos:

- a) Cuando el contratista incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Cuando el contratista acumule el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- c) Cuando el contratista paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- d) Cuando los bienes, servicios u consultorías contratados manifiestamente no cumplan con las características y condiciones solicitadas, y no se haya efectuado la recepción o conformidad respectiva, sin que exista la necesidad de solicitar el requerimiento para el cumplimiento de la prestación.

En los casos señalados en los literales a), b) y c), la GAF mediante carta simple requiere al contratista que cumpla con ejecutar sus obligaciones en un plazo no mayor de cinco (5) días calendarios, si vencido dicho plazo el incumplimiento persiste, se comunica mediante carta simple la decisión de resolver el contrato.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato por caso fortuito, fuerza mayor, por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del contrato.

Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato (orden de compra y/o servicio). Para ello, la GAF solicita al área usuaria la opinión respectiva antes de proceder a la resolución.

De ser factible, y previa conformidad del área usuaria, el OEC podrá invitar al proveedor que ocupó el segundo lugar, de acuerdo al cuadro comparativo y contando con el presupuesto correspondiente; de lo contrario, inicia una nueva indagación de mercado.

No procede recurso impugnatorio y mecanismos de solución de controversias, 8 contra la decisión de la Empresa de resolver la orden de compra u orden de servicio.

16.1 CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO DE 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.

17 DE LA NULIDAD DE LA ORDEN DE SERVICIO U ORDEN DE COMPRA

La Empresa declara la nulidad del contrato en los siguientes casos:

- a) Por haberse perfeccionado la contratación con la emisión de una orden de compra u una orden de servicio, estando inmersos en causal de impedimentos previstos en la LCE para contratar con el Estado y la Directiva del Régimen Especial.
- b) Cuando se verifique la trasgresión del principio de presunción de veracidad, previo descargo del contratista, para el cual se le otorga un plazo de cinco (5) días hábiles.
- c) Cuando se acredite que el contratista, sus accionistas, socios o empresas vinculadas, o cualquiera de sus respectivos directores, funcionarios, empleados, asesores, representantes legales o agentes, ha pagado, recibido, ofrecido, intentado pagar o recibir u ofrecer en el futuro algún pago, beneficio indebido, dádiva o comisión; antes del perfeccionamiento del contrato.
- d) Esta nulidad es sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil a que hubiere lugar.

La nulidad es declarada por la GAF, y será notificada por el área usuaria al contratista, mediante carta simple. La nulidad queda consentida e mismo día de su notificación.

No procede recurso impugnatorio y mecanismos de solución de controversias, contra la decisión de la Empresa de declarar nula la orden de compra u orden de servicio.

De ser factible y previa solicitud del área usuaria, el OEC podrá invitar al proveedor que ocupó el segundo lugar, de acuerdo al cuadro comparativo y contando con el presupuesto correspondiente; de lo contrario, inicia una nueva indagación de mercado.

18 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

La contratación se realizará bajo el sistema de Suma Alzada.

19 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS.

La recepción conforme de la prestación del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.
El plazo máximo de responsabilidad de EL CONTRATISTA es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por Electronoroeste S.A.

20 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 deb comprender la naturaleza del servicio que realizará para ENOSA y asume las responsabilidades que se generen por mantener y asegurar la información brindada.
- 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, incorporándolos delitos informáticos.
- Por ningún motivo El CONTRATISTA podrá hacer uso de material de ENOSA para actividades distintas a las especificaciones indicadas en el presente documento o contrato.
- El CONTRATISTA deberá eliminar toda información gestionada de manera digital en sus sistemas y registros al finalizar la relación contractual o cuando lo determine ENOSA durante la ejecución del servicio.

21 CLÁUSULA ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA deberá presentar una declaración jurada donde 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.

22 PROTECCIÓN 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 document 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.

23 CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO ESTABLECIDA EN EL ART. 8 DE LA 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 N° 31564 - 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.

24 CLÁUSULA 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.

25 CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

La CONTRATISTA acepta expresamente que no llevará a cabo acciones que están prohibidas por las leyes aplicables en materia anticorrupción. La CONTRATISTA se obliga a no efectuar pago, ni ofrecer o transferir bienes dinerarios o no dinerarios, a funcionarios o empleados gubernamentales, o cualquier tercero relacionado con el servicio establecido de manera que pudiese violar las leyes aplicables en materia anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, la CONTRATISTA declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la recepción del pedido de compra del que estos términos de referencia forman parte integrante.

Anexo N° 1 parte B: Descripción de las actividades.

Resolución Osinermin N° 269-2014-OS-CD "Procedimiento Administrativo de los usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

Incluye el registro de toda la trazabilidad en el sistema comercial NGC que recorre un reclamo en primera y segunda instancia, y que se muestra en el sistema comercial NGC, en Gestión de Atenciones, pestaña Ocurrencias.

Las actividades que corresponden al Front Office y Back Office de Enosa, así como las del Contratistas, deben estar alineadas a las Descripción de Actividades descritas en la Resolución N° 079-2020-OS-Cd, en el Anexo N° 1 partes A, en el sentido de las competencias de cada Partida. De allí la importancia que los Postores conozcan del presente Servicio y sea de fácil comprensión.

1. Gestión de Resoluciones en Primera Instancia

1.1. Gestión Reclamo - Corte y Reposición - Consumos por error de lectura

1. Descargar todos los días del NGC los reclamos registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista lo ingresado por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, de atenciones, otros.
3. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo.
4. Control de admisibilidad de reclamos. Emisión de carta para ser alcanzada al Back Office de Enosa para su notificación, previa revisión, V° B°, firma de Jefe Comercial y Notificación. Emisión de Orden de Trabajo para lectura de medidor.
5. Revisar orden de trabajo para inspecciones de corte y/o reconexión. Llenado de Ficha y firma de cliente. Levantar información de interés.
6. Back Office emite Orden de Trabajo por Contratista actividades Comerciales y alcanza resultados a Contratista. Revisar orden de trabajo para Inspección de toma de lectura. Llenado de Ficha, firma y/o y vista fotográfica con el cliente. Levantar información de interés.
7. En ambos casos, Back Office deriva vía correo a contratista de Actividades Comerciales, quien tiene un plazo de 48 horas para remitirles vía correo electrónico el Acta de Inspección. El Original se deriva al Contratista por correo electrónico.
8. Análisis de gabinete de reclamos.
9. Emisión y envío a Back Office de resoluciones de reclamos en primera instancia.
10. La emisión de las Notas de Crédito y su aplicación en el NGC será efectuada por el Back Office de Enosa.
11. Enviar resolución en primera instancia para la revisión y V° B° del Back Office de Enosa, firma de Jefe Comercial y Notificación. Entrega a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento. Recepción de cargo de notificación.

Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.

12. Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega.
13. Descargo de Entrega de Resoluciones reclamos en primera instancia en el NGC.
14. Ordenamiento, foliado y entrega de expedientes para archivo o para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original, de la Sede Tumbes.
15. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizarla.

1.2. Gestión Reclamos - Consumos - No requieren prueba técnica

1. Descargar todos los días del NGC los reclamos registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Reconsideraciones ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, de atenciones, otros.
3. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo.
4. Control de admisibilidad de reclamos. Emisión de carta para ser alcanzada al Back Office de Enosa para su notificación, previa revisión, V° B°, firma de Jefe Comercial y Notificación. Emisión de Orden de Trabajo para lectura de medidor.
5. Revisar orden de trabajo para inspecciones de corte y/o reconexión. Llenado de Ficha y firma de cliente. Levantar información de interés.
6. Back Office emite Orden de Trabajo por Contratista actividades Comerciales y alcanza resultados a Contratista. Revisar orden de trabajo para Inspección de toma de lectura. Llenado de Ficha, firma y/o vista fotográfica con el cliente. Levantar información de interés.
7. En ambos casos, Back Office deriva vía correo a contratista de Actividades Comerciales, quien tiene un plazo de 48 horas para remitirles vía correo electrónico el Acta de Inspección. El Original se deriva al Contratista por correo electrónico.
8. Análisis de gabinete de reclamos (emisión e escaneo del anexo 03):
 - a) Descargar en Módulo Gestión Descargo de Actividades Comerciales, en el sistema comercial NGC, la Orden de Trabajo de toma de lectura. Revisar resultados de Toma de Lectura. Elaborar y revisar el Análisis de Prueba (Anexo 03). (Trazabilidad).
 - b) Revisar estados de cuenta y otros impresos del numeral 2).
 - c) Análisis de variaciones de consumo en exceso.
 - d) Análisis de consumos estacionales.
 - e) Análisis de consumos atípicos.
 - f) Cálculo de EPA y ESD.
 - g) Cálculo de recuperos y reintegros.
 - h) Impresión y anexo al expediente de reclamo correspondiente.
 - i) Requerimiento de actas por cambios de medidor, reaperturas, conexiones nuevas, convenios, intervención control pérdidas, otro, para anexo al expediente según sea el caso y análisis comercial.
9. Emisión y envío a Back Office de resoluciones de reclamos en primera instancia.
10. Enviar resolución en primera instancia para la revisión y V° B° del Back Office de Enosa,

firma de Jefe Comercial y Notificación. Entrega a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento. Recepción de cargo de notificación. Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.

11. La emisión de las Notas de Crédito y su aplicación en el NGC será efectuada por el Back Office de Enosa.
12. Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega.
13. Descargo de Entrega de Resoluciones reclamos en primera instancia en el NGC.
14. Ordenamiento, foliado y entrega de expedientes para archivo o para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original, de la Sede Tumbes.
15. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizarla.

1.3. Gestión Reclamos - Consumos - Requieren prueba técnica

1. Descargar todos los días del NGC los reclamos registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Reconsideraciones ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, de atenciones, otros.
3. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo.
4. Control de admisibilidad de reclamos. Emisión de carta para ser alcanzada al Back Office de Enosa para su notificación por contratista de Actividades Comerciales, previa revisión, V° B°, firma de Jefe Comercial y Notificación. Emisión de Orden de Trabajo para lectura de medidor.
5. Revisar orden de trabajo para inspecciones de corte y/o reconexión. Llenado de Ficha y firma de cliente. Levantar información de interés.
6. Back Office emite Orden de Trabajo por Contratista actividades Comerciales y alcanza resultados a Contratista. Revisar orden de trabajo para Inspección de toma de lectura. Llenado de Ficha, firma y/o y vista fotográfica con el cliente. Levantar información de interés. Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.
7. En ambos casos, Back Office deriva vía correo a contratista de Actividades Comerciales, quien tiene un plazo de 48 horas para remitirles vía correo electrónico el Acta de Inspección. El Original se deriva al Contratista por correo electrónico.
8. Análisis de gabinete de reclamos (emisión e escaneo del anexo 03):
 - a) Descargar en Módulo Gestión Descargo de Actividades Comerciales, en el sistema comercial NGC, la Orden de Trabajo de toma de lectura. Revisar resultados de Toma de Lectura. Elaborar y revisar el Análisis de Prueba (Anexo 03). (Trazabilidad).
 - b) Revisar estados de cuenta y otros impresos del numeral 2).
 - c) Análisis de variaciones de consumo en exceso.
 - d) Análisis de consumos estacionales.
 - e) Análisis de consumos atípicos.
 - f) Cálculo de EPA y ESD.
 - g) Cálculo de recuperos y reintegros.

- h) Impresión y anexado al expediente de reclamo correspondiente.
 - i) Requerimiento de actas por cambios de medidor, reaperturas, conexiones nuevas, convenios, intervención control pérdidas, otro, para anexar al expediente según sea el caso y análisis comercial.
9. En este caso, el Contratista emite carta de contraste, y la remite al Back Office de Enosa para revisión y V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad a cargo de BackOffice de Enosa.
 10. El Back Office de Enosa coordina con la contratista de Actividades Comerciales (la cual se puede dar en cualquier etapa) para la ejecución de los contrastes y megados de los reclamos que exceden el 40% conforme a una zonificación respectiva. Alcanzar cronograma y seguimiento a su cumplimiento
 11. Si el cliente acepta el contraste, el Back Office de Enosa comunica a cliente fecha de contraste y coordina con contratista de Actividades Comerciales la ejecución del mismo. Procede al descargo en el sistema comercial NGC de la trazabilidad del contraste. Remite al Contratista resultados del mismo, de manera digital, para continuar con el proceso. Generación de Ordenes de Trabajo de contraste. Entrega a empresa contratista de actividades comerciales mediante cargo y control interno de seguimiento
 12. En caso no se notifique, envío a Notaría en coordinación para la entrega de cartas de listado de empresas contrastadoras para su notificación notarial, costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega
 13. De ser conforme el Contraste y megado, el Contratista procede a la emisión de resoluciones de reclamos en primera instancia y las remite al Back Office de Enosa.
 14. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
 15. De no ser conforme el contraste, se emite resolución de Suspensión de reclamos dentro de los 20 días hábiles y seguimiento de cambio de medidor dentro de los 08 días hábiles de haberse notificado la resolución de la suspensión. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
 16. Emitir Resolución luego de las 02 facturaciones completas siguientes, dentro de los 30 días hábiles de fecha de vencimiento y alcanza al Back Office de Enosa.
 17. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC. Entrega a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento. Recepción de cargo de notificación. Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.
 18. Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega. El Contratista ordena, folia y entrega de expedientes en archivo digital para la muestra trimestral o para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original.
 19. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizar.

1.4 Gestión Reclamos – Otros objetos o materias de reclamos

1. Descargar todos los días del NGC los reclamos registrados. Por su lado, Back Office de Enosa

haceseguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista los reclamos ingresados por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registratrazabilidad.

3. Descarga a PC registro de reclamo, de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, registro de solicitudes, Denuncia y otros.
4. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo.
5. Control de admisibilidad de reclamos. Emisión de carta para ser alcanzada al Back Office de Enosapara su notificación por contratista de Actividades Comerciales, previa revisión, V° B°, firma de Jefe Comercial y Notificación.
6. Requerimiento a Back Office de Enosa de actas por cambios de medidor, reaperturas, solicitud conexiones nuevas, convenios, intervención control pérdidas, documentación relacionado al reclamo, para anexar al expediente según sea el caso y análisis comercial (caso Recupero de Energía).
7. Solicitar al Back Office de Enosa el requerimiento de Informe Técnico debidamente sustentados, alas diferentes Áreas de LA EMPRESA, Técnica, Comercial o Legal.
8. Back Office emite Orden de Trabajo para Contratista Actividades Comerciales. Back Office deriva vía correo a contratista de Actividades Comerciales, quien tiene un plazo de 48 horas para remitirlesvía correo electrónico el Acta de Inspección. El Original se deriva al Contratista por correo electrónico.
9. Back Office de Enosa remite Informe Técnico a El Contratista.
10. Análisis de gabinete de reclamos (emisión e escaneo del anexo 03): Análisis de gabinete.
11. El Contratista procede a la emisión de resoluciones de reclamos en primera instancia y las remiteal Back Office de Enosa, dentro de los 20 días hábiles.
12. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
13. Entrega a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento. Recepción de cargo de notificación. Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.
14. Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en ofertaeconómica, pero debidamente sustentada la no entrega.
15. El Contratista ordena, folia y entrega de expedientes en archivo digital para la muestra trimestralo para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original.
16. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizar.
17. La emisión de las Notas de Crédito y su aplicación en el NGC será efectuada por el personal delBack Office de Enosa.

2. Gestión de Reclamos Suspendedos en Primera Instancia

2.1. Gestión de Reclamo Suspendido

1. Descargar todos los días del NGC los reclamos registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista los

- reclamos ingresados por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC registro de reclamo, de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, registro de solicitudes, Denuncia y otros.
 3. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo.
 4. Control de admisibilidad de reclamos. Emisión de carta para ser alcanzada al Back Office de Enosa para su notificación por contratista de Actividades Comerciales, previa revisión, V° B°, firma de Jefe Comercial y Notificación.
 5. Revisar orden de trabajo para inspecciones de corte y/o reconexión. Llenado de Ficha y firma de cliente. Levantar información de interés.
 6. Back Office emite Orden de Trabajo por Contratista actividades Comerciales y alcanza resultados a Contratista. Revisar orden de trabajo para Inspección de toma de lectura. Llenado de Ficha, firma y/o y vista fotográfica con el cliente. Levantar información de interés.
 7. En ambos casos, Back Office deriva vía correo a contratista de Actividades Comerciales, quien tiene un plazo de 48 horas para remitirles vía correo electrónico el Acta de Inspección. El Original se deriva al Contratista por correo electrónico.
 8. Análisis de gabinete de reclamos (emisión e escaneo del anexo 03):
 - a) Descargar en Módulo Gestión Descargo de Actividades Comerciales, en el sistema comercial NGC, la Orden de Trabajo de toma de lectura. Revisar resultados de Toma de Lectura. Elaborar y revisar el Análisis de Prueba (Anexo 03). (Trazabilidad).
 - b) Revisar estados de cuenta y otros impresos del numeral 2).
 - c) Análisis de variaciones de consumo en exceso.
 - d) Análisis de consumos estacionales.
 - e) Análisis de consumos atípicos.
 - f) Cálculo de EPA y ESD.
 - g) Cálculo de recuperos y reintegros.
 - h) Impresión y anexo al expediente de reclamo correspondiente.
 - i) Requerimiento de actas por cambios de medidor, reaperturas, conexiones nuevas, convenios, intervención control pérdidas, otro, para anexo al expediente según sea el caso y análisis comercial.
 9. En este caso, el Contratista emite carta de contraste, y la remite al Back Office de Enosa para revisión y V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
 10. El Back Office de Enosa coordina con la contratista de Actividades Comerciales (la cual se puede dar en cualquier etapa) para la ejecución de los contrastes y megados de los reclamos que exceden el 40% conforme a una zonificación respectiva. Alcanzar cronograma y seguimiento a su cumplimiento
 11. Si el cliente acepta el contraste, el Back Office de Enosa comunica a cliente fecha de contraste y coordina con contratista de Actividades Comerciales la ejecución del mismo. Procede al descargo en el sistema comercial NGC de la trazabilidad del contraste. Remite al Contratista resultados del mismo, de manera digital, para continuar con el proceso. Generación de Ordenes de Trabajo de contraste. Entrega a empresa contratista de actividades comerciales mediante cargo y control interno de seguimiento
 12. En caso no se notifique, envíe a Notaría en coordinación para la entrega de cartas de listado

- de empresas contrastadoras para su notificación notarial, costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega.
13. Solicitar al Back Office de Enosa el requerimiento de Informe Técnico debidamente sustentados, a las diferentes Áreas de LA EMPRESA, Técnica, Comercial o Legal.
 14. Generación de Ordenes de Trabajo de contraste a Contratista Actividades Comerciales. Entrega a empresa contratista de actividades comerciales mediante cargo y control interno de seguimiento
 15. La empresa contratistas de actividades comerciales realiza el contraste y megado, emite Acta de Intervención y firma el cliente. Descargo de Acta y Cierre de Orden de Trabajo en el sistema comercial NGC y entrega a Back Office de Enosa.
 16. Seguimiento al Contraste del medidor, recibir Acta de Contraste y continuar con procedimiento
 17. El Back Office de Enosa de no ser conforme el Contraste y/o el megado, se procede a la Emisión y entrega al Contratista de actividades Comerciales la Orden de trabajo de Cambio de medidor.
 18. Informa a El Contratista para la resolución en primera de suspensión de plazo, para la revisión y Vº Bº del Back Office de Enosa, gestión de la firma de la Jefatura de Atención al Cliente de Enosa, y gestión de notificación con contratista de Actividades Comerciales. Trazabilidad a cargo de BackOffice de Enosa.
 19. La empresa contratistas de actividades comerciales realiza el cambio de medidor, emite Acta de Intervención, certificado afericción, y firma el cliente. Descargo de Acta y Cierre de Orden de Trabajo en el sistema comercial NGC y entrega al Back Office de Enosa de manera digital.
 20. Back Office de Enosa hace seguimiento al cambio de medidor.
 21. Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega.
 22. El Contratista ordena, folia y entrega de expedientes en archivo digital para la muestra trimestral para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original.
 23. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizar.

2.2 Gestión de Reclamo Suspendido – Resolución Final

1. Back office de Enosa entrega a El Contratista la documentación digital del cambio de medidor.
2. Evaluar en gabinete las lecturas de las 02 facturaciones completos.
3. Emitir Resolución, dentro de los 20 días hábiles de fecha de vencimiento desde el registro dereclamo y la toma de lectura de la segunda facturación.
4. Enviar resolución Final al Back Office de Enosa para revisión y Vº Bº, y gestión de firma de la Jefatura Comercial para la revisión y firma de la Jefatura Comercial.
5. Back Office de Enosa hace a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento.
6. Recepción de cargo de notificación.
- 2 Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega. Trazabilidad a cargo de Back Office

de Enosa.

7. Descargo de Entrega de Resoluciones reclamos en primera instancia en el sistema comercial NGC.
8. Ordenamiento, foliado y entrega de expedientes para archivo o para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original, de la Sede Tumbes
9. Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualiza.
10. La emisión de las Notas de Crédito y su aplicación en el NGC será efectuada por el personal del Back Office de Enosa.

3. Gestión de Resolución de Reconsideración Primera Instancia

3.1 Gestión Recurso de Reconsideración

1. Descargar todos los días del NGC los Reconsideraciones registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Reconsideraciones ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC registro de reclamo, de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, registro de solicitudes, Denuncia y otros.
- 3 Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo
- 4 Recepción de expediente de Reconsideración
- 5 Realizar búsqueda de expediente de resolución emitida en primera instancia.
- 6 Análisis de gabinete mediante el cual se evalúa nuevos medios probatorios presentados por el usuario.
- 7 El Contratista procede a la emisión de resoluciones de reclamos en primera instancia y las remite al Back Office de Enosa, dentro de los 20 días hábiles.
- 8 El Back Office de Enosa revisa y pone Vº Bº, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
Entrega a contratista de Actividades Comerciales para su notificación y seguimiento de cumplimiento. Recepción de cargo de notificación. Trazabilidad en el sistema comercial NGC.
- 9 Envío y Coordinación para la entrega de resoluciones vía notarial. Costo no incluido en oferta económica, pero debidamente sustentada la no entrega. Trazabilidad a cargo de Back Office de Enosa.
- 10 El Contratista ordena, folia y entrega de expedientes en archivo digital para la muestra trimestral o para elevarse como Apelación. Incluye toda la documentación en original.
- 11 Emisión en Word de la Resolución en el NGC, a fin de poderlas visualizar.
- 12 La emisión de las Notas de Crédito y su aplicación en el NGC será efectuada por el personal del Back Office de Enosa.

3. Gestión Elevación de Recurso de Apelación

4.1 Gestión Recurso de Apelación

1. Descargar todos los días del NGC los Reconsideraciones registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio,

- correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Apelaciones ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Descarga a PC registro de reclamo, de estados de cuenta corriente, histórico de consumo, de facturaciones, de cortes y reconexiones, registro de solicitudes, Denuncia y otros.
 3. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo
 4. Realizar búsqueda de expediente, ordenarlo, adjuntar los estados de cuenta corriente y foliarlo.
 5. Emitir carta de elevación de expediente, informe de elevación de recurso y caratula de presentación de reclamo.
 6. El Back Office de Enosa revisa y pone Vº Bº, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma, elevando el expediente. Trazabilidad en NGC.
 7. Escanear expediente de apelación para su respectiva elevación

5. Gestión de Atención y Elevación de Quejas

5.1 Gestión Elevación Descargo Queja

1. Descargar todos los días del NGC las Quejas registrados. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Quejas ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Formación de expediente digital. Verificación y análisis del reclamo
3. Realizar búsqueda de expediente, ordenarlo, adjuntar los estados de cuenta corriente y foliarlo.
4. Emitir carta de elevación de expediente, informe de elevación de recurso y caratula de presentación de reclamo.
5. El Back Office de Enosa revisa y pone Vº Bº, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma, elevando el expediente. Trazabilidad en NGC.
6. Escanear expediente de Queja para su respectiva elevación

6. Cumplimiento Resoluciones de reclamos en segunda Instancia - JARU

6.1 Gestión y Registro de Resoluciones en Segunda Instancia

1. Descargar todos los días del NGC las Resoluciones JARU que puedan haber sido registradas. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista las Resoluciones JARU ingresadas por el SIGEDD. El Contratista registra en el día en el sistema comercial Enosa. Registra trazabilidad.
2. Registrar en sistema Resoluciones JARU, confirmando resoluciones en primera instancia
3. Registrar en sistema Resoluciones JARU, revocando resoluciones en primera instancia, y el traslado a Enosa para proceder a emitir la nota de crédito correspondiente. Back Office de Enosa emite la Nota de Crédito.

4. Registrar en sistema Resoluciones JARU Nulas, para su pronunciamiento
5. Verificación y análisis del expediente de reclamos de Primera Instancia.
6. Verificación y análisis de Resolución JARU
7. Verificación y análisis de expedientes de reclamos.
8. Emisión de documentos para traslado de expedientes a otras Áreas Técnicas, Comerciales o Legal.
9. Emisión de resolución en segunda instancia después de la evaluación según lo ordenado por JARU y cumpliendo con los plazos.
10. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma, elevando el expediente. Trazabilidad en NGC.
11. Ordenamiento, foliado y entrega de expedientes para archivo o para elevarse como Apelación.
12. Digitalización de los documentos

7. Elevación de cumplimientos de resoluciones, dispuestas por la JARU- Osinergmin

7.1. Carta Cumplimiento JARU

1. Emitir carta de información de cumplimiento JARU, adjuntando la información solicitada por Osinergmin
2. Escanear expediente de cumplimiento JARU a fin de que se suba al portal de Osinergmin SIGED
3. El Back Office de Enosa revisa y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma, elevando el expediente. Trazabilidad en NGC.
4. Ordenamiento, foliado y entrega de expedientes para archivo o para elevarse como Apelación.

8. Gestión, atención y descargo de requerimientos varios (Solicitudes, Denuncias, Pedidos, otros)

8.1 Monitoreo, seguimiento y descargo de registros varios en el NGC

1. Descargar todos los días del NGC los registros de los requerimientos de Solicitudes, Denuncias, Pedidos, y otros Requerimientos ingresados por el front Office.
2. Por su lado, Back Office de Enosa hace seguimiento a Front Office que alcancen los registros y las evidencias (audio, correo, mensaje red Social, Documentos digitalizados, otros). Back Office Enosa asigna a El Contratista los Requerimientos ingresados por el SIGEDD.
3. Registra en el sistema comercial casos de entidades externas, como Ministerio Público, Policía Nacional del Perú, Defensoría del Pueblo, Osinergmin, y otras Instituciones.
4. Análisis del requerimiento y atención del mismo. Cierre en el sistema comercial NGC y emitir carta de respuesta al Cliente.
5. El Back Office de Enosa revisa carta y pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
6. Cuando corresponda, solicita al Back Office de Enosa el requerimiento de Informe Técnico debidamente sustentados, a las diferentes Áreas de LA EMPRESA, Técnica, Comercial o Legal.
7. El Back Office de Enosa revisa requerimiento, pone V° B°, firma de Jefe Comercial, y registra

en el SIGEDD el requerimiento. Recibe respuesta del Área que corresponde y deriva a El Contratista.

8. Análisis del Informe Técnico y emisión de carta de respuesta a cliente, actuando en el sistema comercial NGC, de corresponder.
9. El Back Office de Enosa revisa carta y pone Vº Bº, firma de Jefe Comercial, y notificación de la misma. Trazabilidad en NGC.
10. Verificación descargo o cierre en el NGC de las Denuncias registradas Riesgo Eléctrico, Deterioro de Artefactos, y Facturación Irregular, según resolución N° 094-2017-OS/CD. Esto incluye los registros atendidos en base a los Informes Técnicos que se les remitan.

PEANLIDADES

ANEXO N° 2: CUADRO DE PENALIDADES GENERALES						
POR INFRACCION A LA SEGURIDAD, ASPECTOS LEGALES, ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL, PUNTUALIDAD, EFECTIVIDAD, SERIEDAD Y PRESENTACION, ASPECTOS TECNICOS, IMAGEN INSTITUCIONAL.						

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UIT		ADICIONAL (A COSTO DEL CONTRATISTA)
				% de UIT	# S/	
SEGURIDAD						
A01	SEGURIDAD	EL POSTOR GANADOR, deberá presentar al inicio del contrato (con la firma del Acta de inicio) y cada año a LA CONCESIONARIA, la Planificación y Operatividad del Sistema Gestión en cumplimiento al Artículo 19º del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RESESATE - R.M. N° 111-2013-MEM/DM o la que lo Reemplace)	Por cada día	18%	792.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor por incumplimiento de Normas Técnicas de Seguridad.
A02	SEGURIDAD	Toda vez que se observe y demuestre que personal del POSTOR GANADOR, esta realizando alguna actividad programada por LA CONCESIONARIA, sin sus respectivos equipos o Implementos de protección personal contemplados en el Artículo 54º del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.(RESESATE - R.M. N° 111-2013-MEM/DM o la que lo Reemplaza), así como su Plan de Vigilancia COVID19 e Implementos de Bioseguridad.	Por cada caso	18%	792.00	Suspensión del trabajador hasta que se cumpla y demuestre la dotación de equipos de personal de acuerdo al Artículo 54º del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.(RESESATE)
A03	SEGURIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR, programe y realice alguna actividad eléctrica en instalaciones y/o zonas de concesión de LA CONCESIONARIA sin Orden de Trabajo.	Por cada caso	18%	792.00	Suspensión del(los) trabajador(es), y el pago de todas las multas o sanciones que se determinen por este hecho
A04	SEGURIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR no informe en un plazo máximo veinticuatro (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA CONCESIONARIA, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.	Por cada caso	10%	440.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor por incumplimiento de Normas Técnicas de Seguridad.
A05	SEGURIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR no informe u oculte al Supervisor de la CONCESIONARIA, el acontecimiento de un accidente o incidente de trabajo leve, incapacitante o mortal dentro de un plazo máximo de dos (02) horas.	Por cada caso	18%	792.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor por incumplimiento de Normas Técnicas de Seguridad.
A06	SEGURIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR no cumpla con la renovación de implementos, equipos e instrumentos de seguridad para su personal detectados por la Supervisión de LA CONCESIONARIA.	Por cada caso	10%	440.00	Suspensión del trabajador hasta que se cumpla y demuestre la dotación de equipos de personal de acuerdo al Artículo 54º del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad.(RESESATE)
A07	SEGURIDAD	Toda vez que se demuestre que EL POSTOR GANADOR, entregue información falsa a la Supervisión de Seguridad de LA CONCESIONARIA	Por cada caso	13%	572.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor por incumplimiento de Normas Técnicas de Seguridad.
A08	SEGURIDAD	Toda vez que se demuestre que el trabajador DEL POSTOR GANADOR se encuentre laborando en estado etílico o con rastros de haber ingerido alguna bebida alcohólica o bajo efectos de estupefacientes.	Por cada trabajador	15%	660.00	Expulsión del trabajador.



Enosa

A09	SEGURIDAD	Toda vez que el trabajador DEL POSTOR GANADOR muestre desacato a la autoridad (Personal de LA CONCESSIONARIA), agrediendo verbal y/o físicamente	Por cada trabajador	15%	660.00	Expulsión del trabajador.
A10	SEGURIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR asigne en cada servicio a personal que no cumpla con los perfiles de acuerdo a la tarea a ejecutar y lo exponga ante cualquier fatalidad o situación de peligro.	Por cada trabajador	25%	# # #	Se sujeta a lo que determine la CONCESSIONARIA.
A11	SEGURIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, haga uso sus vehículos en deficientes condiciones mecánicas / técnicas, que ponga en riesgo al personal, materiales, equipos y/o terceros	Por cada trabajador	18%	792.00	Se sujeta a lo que determine la CONCESSIONARIA.
ASPECTOS LEGALES						
B01	ASPECTOS LEGALES	Incumplimiento de la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento y Normas del Sector Eléctrico.	Por cada caso	20%	880.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos.
B02	ASPECTOS LEGALES	Si se comprueba que al POSTOR GANADOR se le esta reiterando por segunda vez, alguna observación por incumplimiento de las obligaciones de "Seguridad y Salud en el Trabajo" contemplados en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley 29783 y su Reglamento Decreto Supremo 005 - 2012-TR-2005; Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RESESATE) -RM. 111-2013-MEM/DM; Resolución del Consejo Directivo N° 021-2010-OS/CD; Código Nacional de Energía- Suministro 2011 otros reglamentos vigentes o los que lo reemplacen, así como el Plan de Vigilancia COVID19 e Implementos de Bioseguridad.	Por cada caso	40%	# # # # # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos.
B03	ASPECTOS LEGALES	Toda vez que el POSTOR GANADOR, incumpla con Obligaciones contractuales.	Por cada caso	30%	# #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL						

ANEXO N° 2: CUADRO DE PENALIDADES GENERALES

POR INFRACCION A LA SEGURIDAD, ASPECTOS LEGALES, ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL, PUNTUALIDAD, EFECTIVIDAD, SERIEDAD Y PRESENTACION, ASPECTOS TECNICOS, IMAGEN INSTITUCIONAL.

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UIT		ADICIONAL (A COSTO DEL CONTRATISTA)
				% de UIT	# # # # # # #	
C01	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR, no acredite el pago de obligaciones laborales, tributarias, previsionales, etc.	Por cada caso	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
C02	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR Incumpla con la presentación de pólizas de seguros, dentro de los plazos señalados	Por cada caso o trabajador	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
C03	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR no presenta los contratos de trabajo de su personal dentro de los plazos señalados	Por cada caso o trabajador	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
C04	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR oculte vínculo laboral con el trabajador, no colocándolo en planilla.	Por cada trabajador	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
C05	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR no cumpla con el pago puntual de las remuneraciones acorde con el libro de planillas	Por cada trabajador	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
C06	ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR no cumpla con las obligaciones que estén destinadas a cubrir accidentes de trabajo y/o enfermedad del personal, y/o con los Implementos de Bioseguridad.	Por cada trabajador	25%	# # # #	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
D0 PUNTUALIDAD						
D01	PUNTUALIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR no presente oportunamente la información a la que está obligado o cuando se solicite y/o Incumpla con el Cronograma y/o horario establecido por LA CONCESSIONARIA	Por cada caso	20%	880.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
D02	PUNTUALIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR no reemplace de inmediato el personal observado por LA CONCESSIONARIA.	Por persona	15%	660.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
D03	PUNTUALIDAD	Toda vez que EL POSTOR GANADOR no informe en un plazo máximo veinticuatro (24) horas ante el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Administrador del Contrato de LA CONCESSIONARIA, todo retiro y reemplazo de personal con la documentación correspondiente.	Por persona	12%	528.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por los organismos pertinentes.
D04	PUNTUALIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, pierda actas, órdenes de trabajo, Constancias de intervención a suministros eléctricos u otro documento relacionado con las actividades contratadas.	Por cada caso	10%	440.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos, más la resarción del daño
D05	PUNTUALIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, consigne información falsa en las actas, órdenes de trabajo, Constancias de intervención a suministros eléctricos u otro documento relacionado con las actividades contratadas.	Por cada caso	10%	440.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos, más la resarción del daño
E0 EFECTIVIDAD						
E01	EFECTIVIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, ejecute actividades sin aprobación previa de LA CONCESSIONARIA.	Por cada caso	16%	704.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos, más la resarción del daño a LA CONCESSIONARIA o terceros

E02	EFFECTIVIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, no cumpla con la aplicación del Manual de Procedimientos de Actividades Comerciales en la ejecución de los trabajos programados.(estado desigual o defectuoso a lo señalado en el Manual).	Por cada caso	16%	704.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos, más la resarción del daño a LA CONCESIONARIA o terceros
E03	EFFECTIVIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, Sub contrate cualquier actividad contratada con la CONCESIONARIA.	Por cada caso	78%	# #	Se sujeta a lo que determine la CONCESIONARIA.
E04	EFFECTIVIDAD	Toda vez que el POSTOR GANADOR, realice trabajo defectuoso.	Por cada caso	16%	704.00	Pago de todas las multas por sanciones determinadas por el Ente Supervisor, u otros organismos.
F0 SERIEDAD Y PRESENTACION						
F01	SERIEDAD Y PRESENTACION	Toda vez que el personal del POSTOR GANADOR, no utilice el documento de identificación "fotocheck" aprobado por LA CONCESIONARIA.	Por persona	8%	352.00	Se sujeta a lo que determine la CONCESIONARIA.
F02	SERIEDAD Y PRESENTACION	Toda vez que el POSTOR GANADOR contrate personal que no cumple con los requisitos mínimos exigidos por LA CONCESIONARIA.	Por persona	26%	# #	Se sujeta a lo que determine la CONCESIONARIA.
F03	SERIEDAD Y PRESENTACION	Toda vez que el personal del POSTOR GANADOR, haga uso indebido de la credencial autorizada por la CONCESIONARIA.	Por persona	26%	# #	Retiro del personal

ANEXO N° 2: CUADRO DE PENALIDADES GENERALES
POR INFRACCION A LA SEGURIDAD, ASPECTOS LEGALES, ASPECTO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL, PUNTUALIDAD, EFECTIVIDAD, SERIEDAD Y PRESENTACION, ASPECTOS TECNICOS, IMAGEN INSTITUCIONAL.

ITEM	CONCEPTO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UIT		ADICIONAL (A COSTO DEL CONTRATISTA)
				% de UIT	# # S/	
G0 ASPECTOS TECNICOS						
G01	ASPECTOS TECNICOS	Toda vez que el POSTOR GANADOR incurra en la no dotación o dotación en mal estado de los equipos e implementos de trabajo al personal técnico.	Por cada caso	10%	440.00	Se sujeta a lo que determine la CONCESIONARIA.
G02	ASPECTOS TECNICOS	Toda vez que el POSTOR GANADOR, suministre materiales que no cumplan las especificaciones técnicas aprobadas por la CONCESIONARIA.	Por cada caso	10%	440.00	Se sujeta a lo que determine la CONCESIONARIA.
H0 IMAGEN INSTITUCIONAL						
H01	IMAGEN INSTITUCIONAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR, ocasione daños patrimoniales por acción u omisión a terceros durante la ejecución de contrato.	Por cada caso	13%	572.00	Pago de todos los daños, multas emitidas por los Entes fiscalizadores y Expulsión del trabajador.
H02	IMAGEN INSTITUCIONAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR, reciba reclamo justificado de cualquier usuario ante LA CONCESIONARIA, por maltrato o daño no patrimonial ocasionado por parte del personal del POSTOR GANADOR.	Por cada caso	10%	440.00	Pago de todos los daños, multas emitidas por los Entes fiscalizadores y Expulsión del trabajador.
H03	IMAGEN INSTITUCIONAL	Toda vez que el personal del POSTOR GANADOR incurra en pedir y/o recibir algún estímulo económico u otro análogo por parte del personal de la empresa a cualquier usuario.	Por cada caso	10%	440.00	Pago de todos los daños, multas emitidas por los Entes fiscalizadores y Expulsión del trabajador.
H04	IMAGEN INSTITUCIONAL	Toda vez que el POSTOR GANADOR 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	10%	440.00	Pago de todos los daños, multas emitidas por los Entes fiscalizadores y Expulsión del trabajador.
H05	IMAGEN INSTITUCIONAL	Toda vez que el personal del POSTOR GANADOR, falte el respeto de palabra o acción al personal de LA CONCESIONARIA, durante la supervisión de los trabajos.	Por cada caso	13%	572.00	Expulsión del trabajador.