

Anexo N°01

Especificaciones Técnicas

Órgano y/o Unidad Orgánica	Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional
Actividad del POI:	Gestionar y coordinar la medición de la satisfacción del usuario externo
Denominación de la contratación:	Libro de Reclamaciones - Físico
Principio de Contratación	Valor por Dinero

I. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar que los contribuyentes / administrados puedan presentar sus quejas o reclamos de manera formal ante el SATT.

II. OBJETIVO DE LA ADQUISICIÓN

Mejorar la calidad de atención, fortalecer la transparencia en las relaciones de consumo y asegurar respuestas oportunas a los reclamos. Además, fomenta la protección de los derechos de los contribuyentes / administrados, contribuyendo al cumplimiento de la normativa.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS BIENES A CONTRATAR

3.1 Descripción de los bienes a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del bien
01	02	Libro de Reclamaciones

3.2 Características técnicas

LIBRO DE RECLAMACIONES – (D.S. N° 007-2020-PCM)

Formato : Oficio, en pasta dura color azul con logo SATT y el texto “LIBRO DE RECLAMACIONES”

Material : Papel autocopiativo - original y 2 copias
 Original - Papel color Blanco — USUARIO
 Copia 1 - Papel color Verde — SATT
 Copia 2 – Papel color Rosado — INDECOPI

Color : Un color tira – Azul

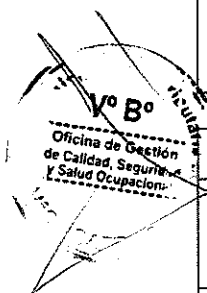
Nro. Hojas : 100 Hojas de reclamación

Cantidad : 2 libros

Numeración: Del 101 al 200 - Libro 1

Del 201 al 300 - Libro 2

La normativa legal como el DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM “DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”, y la “NORMA TÉCNICA N° 001-2021-PCM-SGP” NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES Y EMPRESAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA en su Anexo N° 3: Formato de registro (físico).





SATT

Nº de hoja de reclamación

Libro de reclamación
(D.S. N° 007-2020-PCM)

Nombre de la sede
SEDE CENTRAL

Dirección de la sede
JR. BOLIVAR 530

Fecha de registro

Nº 000100

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACION

Lamentamos el molestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUENTAMOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

() Sí No [() Teléfono () Chat () Red social () Página institucional () Correo electrónico

2. ¿Cuándo ocurrió la situación

que origina el presente reclamo? ____/____/____

3. ¿Aproximadamente a

qué hora sucedió? _____

4. Describenos ¿qué sucedió?

Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar MÁXIMO DOS OPCIONES

Trato profesional en la atención: (La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada) ()

Tiempo: (Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste) ()

Procedimiento: (No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este) ()

Información: (La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ()

Resultado: (No se pudo obtener un resultado concreta como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio) ()

Confianza: (Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad) ()

Disponibilidad: (El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos). ()

Infraestructura: (El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro) ()

OTROS: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Si () No ()

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI () Carné de extranjería () Pasaporte ()

2. Nº de documento _____ 3. Nombres y apellidos _____

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

() Quiero recoger una copia en Sede () Quiero recibirla por celular _____

() Quiero recibirla por correo electrónico _____

() Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio

Región _____ Provincia _____ Distrito _____

Dirección _____

Referencia _____

5. Notificaciones del avance (opcional)

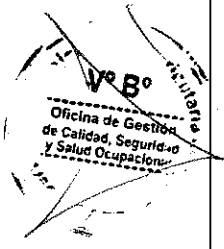
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

() Correo electrónico _____

() Mensaje de texto _____

Firma del ciudadano

USUARIO



3.3 Condiciones de operación

No corresponde

3.4 Embalaje y rotulado

No corresponde

3.5 Instalación

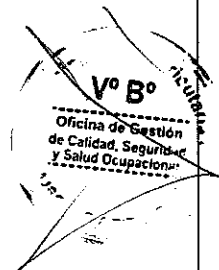
No corresponde

3.6 Seguros

No corresponde

3.7 Garantía comercial

- No corresponde



3.8 Prestaciones accesorias del bien a contratar

No corresponde.

3.8.1 Capacitación y/o entrenamiento

No corresponde.

3.8.2 Otras prestaciones accesorias

No corresponde.

3.9 Lugar y plazo de ejecución de la adquisición**3.9.1 Lugar**

Jr. Bolívar N° 530 Trujillo – Cercado

Región: La Libertad, Provincia: Trujillo, Distrito: Trujillo

Referencia: Esquina Jr. Bolívar y Pasaje San Agustín

3.9.2 Plazo

Siete días calendario – una sola entrega



IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Proveedor con RUC Activo.
- CCI vigente.
- RNP vigente.
- No estar impedido para contratar con el estado.

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**5.1 Otras obligaciones****5.1.1 Otras obligaciones del contratista**

No corresponde.

5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

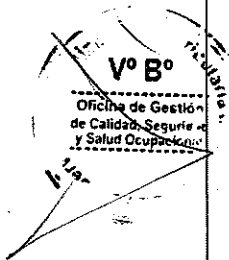
No corresponde.

5.2 Pago por Adelanto

No corresponde.

5.3 Confidencialidad

No corresponde.



5.4 Conformidad de los bienes

5.4.1 Área que recepcionará y brindará la conformidad

La Oficina de Logística y Control Patrimonial – Área de Almacén es responsable de la recepción de los bienes objeto de la contratación.

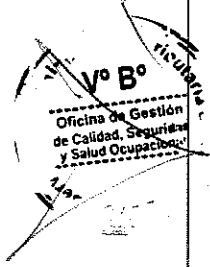
La Oficina de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo – Titular del Proceso de Gestión de Reclamos es responsable de otorgar la conformidad] (plazo para brindar la conformidad 07 días, se computa desde el día siguiente de recepcionado el bien)

5.4.2 Pruebas o ensayos para la conformidad de los bienes

No corresponde.

5.5 Forma de pago

El pago se efectúa después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad (plazo 10 días hábiles luego de la conformidad)



5.6 Penalidad por Mora

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para bienes, servicios en general: F=0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

5.7 Otras penalidades aplicables

No corresponde

5.8 Responsabilidad por vicios ocultos

No corresponde

5.9 CLÁUSULA: GARANTÍAS

No corresponde.

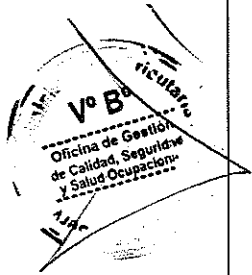
5.10 CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

5.11 CLÁUSULA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF



5.12 CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecér, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

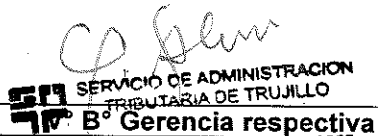
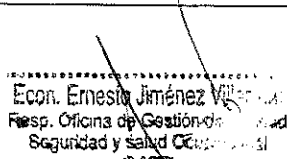
Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

5.13 CLÁUSULA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/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 N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

 <p>SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE TRUJILLO B° Gerencia respectiva</p>	 <p>Econ. Ernesto Jiménez Viterbo Resp. Oficina de Gestión de Salud Seguridad y Salud Ocupacional SAT</p> <p>Firma del Responsable del área usuaria</p>
---	---

SATI
Ms. Ylder Heli Vargas Aiva
GERENTE GENERAL