

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SECCIÓN GENERAL

1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

2. ALCANCE

El presente formato corresponde a un contrato menor y OSITRÁN lo utiliza para la contratación de servicios con una cuantía inferior o igual a ocho (8) unidades impositivas tributarias (UIT), establecida en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal correspondiente.

3. ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN

FASE	CARACTERÍSTICAS	BASE LEGAL
Convocatoria	Se realiza a través de la PLADICOP y/o a través de correo electrónico institucional (*).	Artículo 228.1 del Reglamento.
Presentación de ofertas		Artículo 228.2 del Reglamento.
Adjudicación		
Perfeccionamiento del contrato		Artículo 228.4 del Reglamento.

(*) La Décimo Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento establece que en tanto se implemente las funcionalidades necesarias para que los actos y actuaciones de la fase de actuaciones preparatorias y la fase de ejecución contractual, se realicen a través de la PLADICOP, las entidades contratantes pueden seguir utilizando los medios físicos y digitales a su disposición para efectuar estos, conforme la LPAG.

4. CONSIDERACIONES PARA TODOS LOS PROVEEDORES

Para participar en un contrato menor convocado por OSITRÁN, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE).

Las declaraciones juradas y formatos que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el proveedor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales). El proveedor, el representante legal, apoderado o mandatario designado se hace responsable de la totalidad de los documentos que se incluyen en la oferta. El postor es responsable de verificar, antes de su envío, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

5. CONTENIDO DE LA OFERTA

- Formato N° 04 Oferta
- Formato N° 05 Declaración jurada.
- Formato N° 06 Pacto de integridad.
- Formato N° 07 Compromiso para presentar Declaración Jurada de Intereses, de corresponder.
- Formato N° 08 Carta de autorización de abono en cuenta - CCI.
- DNI del representante legal.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal del postor que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.

La oferta se presenta en la plataforma de la PLADICOP o a través de mesa de partes virtual del OSITRÁN en el plazo estipulado en la convocatoria y/o invitación.

6. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona, ya sea a través del documento de vínculo contractual o mediante la emisión de la orden de servicio.

Cuando la prestación supere el año fiscal, se perfecciona obligatoriamente mediante la suscripción de un contrato.

Cabe indicar que OSITRÁN suscribe el contrato mediante firma digital, en caso de que el postor adjudicado con la buena pro cuente con certificado digital emitido por una entidad de certificación, de acuerdo con la normativa de la materia. Excepcionalmente, OSITRÁN puede proceder a la firma del contrato mediante medios manuales.

7. FORMA DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. OSITRÁN paga las contraprestaciones pactadas a favor del proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (5) días hábiles adicionales.

Para efectuar el pago de las contraprestaciones ejecutadas por el proveedor, OSITRÁN debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad del servicio suscrita por el funcionario o servidor responsable del usuario.
- Comprobante de pago y suspensión de 4ta categoría de corresponder.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) y cuenta de detracciones de corresponder.
- Informe de verificación de prestaciones.
- Otra documentación que se señale en el numeral 15 de la Sección Específica de los términos de referencia.

8. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tiene vigencia desde el día siguiente de su suscripción, o desde la notificación de la orden de servicio, según sea el caso, hasta que el funcionario o servidor competente otorgue la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del proveedor y se efectúe el pago, salvo que este sea condición para la entrega de los bienes, en cuyo caso el contrato se encuentra vigente hasta la conformidad respectiva; o, hasta que se ejecuta la última prestación a cargo del proveedor, cuando existan prestaciones que corresponden ser ejecutadas con posterioridad al pago.

9. AMPLIACIÓN O SUSPENSIÓN DEL PLAZO DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

El contratista puede solicitar a la GA la ampliación de plazo para el cumplimiento de la prestación, por causas no atribuibles a su parte debidamente sustentadas. En este caso, la GA deriva la solicitud de ampliación a la DEC, quien corre traslado al usuario para que este emita su informe favorable o desfavorable en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes o por razones debidamente justificadas que impidan la continuidad de la ejecución de la prestación, se podrá suspender el plazo de ejecución de prestaciones hasta que dicho evento y/o situación culmine, sin que ello suponga el reconocimiento de pago adicional. En tales casos, la Entidad comunica la suspensión del plazo al contratista señalando el periodo desde el cual se suspende el plazo.

Por su parte, el contratista puede solicitar a la GA, la suspensión del plazo de ejecución, en tal caso, la GA deriva la solicitud del contratista a la DEC, quien lo traslada al usuario para que este emita su informe favorable o desfavorable en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

En los casos que el contratista solicite la ampliación de plazo o la suspensión del plazo, con la opinión del usuario y lo previsto en la Directiva, la DEC remitirá el proyecto de oficio a la

GA a fin de dar respuesta al contratista. Cualquier controversia surgida con ocasión de la aplicación de lo dispuesto en el presente acápite de la Directiva, se resolverá a través de la conciliación en el plazo de Ley.

10. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

En los contratos de servicios, el proveedor es responsable por la calidad ofrecida y los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el usuario. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles o perecibles, siempre que la naturaleza de estos no se adecue a este plazo.

11. RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD

El usuario es responsable de brindar la conformidad, para lo cual verifica el cumplimiento de los Términos de Referencia.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.

De existir observaciones en la prestación del servicio por parte del proveedor, el usuario remite a la DEC un memorando indicando en forma integral y claramente el sentido de las observaciones a ser comunicadas al proveedor, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

El plazo de subsanación de observaciones en las contrataciones de servicios, no debe ser menor a 2 ni mayor a 8 días calendario. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades. El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Si pese al plazo otorgado, el proveedor no cumple con subsanar las observaciones, OSITRÁN puede otorgar al proveedor periodos adicionales u optar por resolver el contrato. En caso otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso el usuario no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades respectivas.

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la DEC aplica, sobre la base de la información proporcionada por el usuario, una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde, $F = 0.40$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

Las condiciones para la aplicación de penalidades deben ser incluidas en las órdenes de servicio o compra que sean emitidas.

Adicionalmente, se pueden establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos casos, el usuario debe realizar el cálculo de la penalidad para cada supuesto, de acuerdo con las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas o

términos de referencia, según corresponda, e informar a la DEC para su respectiva aplicación.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

12. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

OSITRÁN puede resolver la contratación, de forma total o parcial, según corresponda, por las siguientes causales:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación, debidamente sustentada.
- b) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la contratación, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación de la contratación.
- c) Por mutuo acuerdo entre las partes ante cualquier circunstancia sobreviniente justificada que impida la continuación de la ejecución de la prestación, previa opinión del usuario.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- e) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación.
- f) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- g) Por la presentación de información inexacta o falsa en la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades según la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

De conformidad con lo previsto por el artículo 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 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.

- h) Incumplimiento injustificado de obligaciones contractuales, por causa atribuible al proveedor. En tales casos, el usuario comunica dicho incumplimiento a la GA, a efectos que se requiera al contratista reverta el incumplimiento en un plazo no mayor a diez (10) días calendario, según la complejidad del contrato, bajo apercibimiento de resolver el mismo. La DEC elabora el oficio de requerimiento previo y lo remite a la GA, para su notificación al proveedor vía casilla y/o correo electrónico.

En caso el proveedor no cumpla con revertir el incumplimiento de sus obligaciones contractuales dentro del plazo otorgado, el usuario informa a la DEC de este hecho. La DEC elabora el proyecto de oficio y lo remite a la GA a efectos de hacer efectivo el apercibimiento y por su efecto, la resolución parcial o total de la contratación.

Se podrá resolver el contrato por incumplimiento sin requerir previamente el cumplimiento al proveedor, cuando el incumplimiento no pueda ser revertido. En este caso bastará que la GA comunique al proveedor su decisión unilateral de resolver la contratación mediante oficio

13. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

De conformidad a lo establecido en el artículo 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 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.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante conciliación.

15. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El proveedor 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 compradores públicos a cargo del proceso de contratación o cualquier servidor de OSITRÁN.

Asimismo, el proveedor 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 proveedor se obliga a abstenerse de ofrecer, 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 las contrataciones, actores del proceso de contratación 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 proveedor se compromete a denuncia 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 OSITRÁN el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

16. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

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

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

En caso de tratarse de un servicio para cuya ejecución el OSITRÁN haya proporcionado información de carácter sensible o confidencial, al finalizar sus servicios, el proveedor deberá eliminar la información proporcionada por la entidad, de acuerdo con lo establecido en la Política específica de seguridad de la información del OSITRÁN para relaciones con proveedores, debiendo presentar la evidencia correspondiente que acredite la referida eliminación.

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

17. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos de la presente contratación no contemplados en las especificaciones técnicas se rigen por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de ejecución de encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSITRÁN.

2. FINALIDAD PÚBLICA

En el marco de lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN¹, la Gerencia de Atención al Usuario ha implementado diversos canales de atención para brindar orientación a los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público (presencial, telefónico, escrito y virtual).

La atención de consultas de los usuarios está a cargo del personal de la Gerencia de Atención al Usuario que labora en la Sede Central, en los Centros de Orientación ubicados en Lima y Callao, y en las Oficinas Desconcentradas de Arequipa, Cusco y Loreto. Para el adecuado desempeño de sus funciones, dicho personal cuenta con lineamientos de atención y participa periódicamente en actividades de capacitación orientadas a fortalecer y actualizar sus conocimientos sobre las herramientas y procedimientos vigentes, con el fin de garantizar una atención profesional, oportuna y de calidad a los usuarios.

Asimismo, con una periodicidad anual, se ejecuta una encuesta que tiene por objetivo conocer la satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación, cuyos resultados permiten efectuar el cálculo de los indicadores de satisfacción que forman parte del Plan Estratégico Institucional 2026-2030² y del procedimiento "Evaluación de la satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSITRÁN (M5.03.02.PR)" del Mapa de Procesos de la Entidad³. Adicionalmente, la referida encuesta permite identificar oportunidades de mejora en la atención de las consultas de los usuarios.

3. NORMATIVA APLICABLE

- Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley.
- D.S. N° 009-2025-EF, Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante el Reglamento.
- Código Civil Peruano.
- Directiva de Contrataciones Menores aprobada por Resolución de Gerencia General N° 052-2026-GG-OSITRÁN.

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

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la realización de encuestas telefónicas a los usuarios que han recibido orientación por parte de los colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario, a fin de obtener información con respecto a los siguientes atributos que deben caracterizar el servicio de orientación brindado por el OSITRÁN:

- Profesionalismo: los colaboradores brindan información clara y correcta.
- Empatía: los colaboradores atienden con cordialidad y respeto.
- Oportunidad: los colaboradores brindan respuesta en un tiempo razonable.

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece en el artículo 46°, como parte de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario, la siguiente:

"3. Orientar sobre el procedimiento de atención de denuncias, reclamos, consultas y sugerencias presentadas por el usuario intermedio y final ante las entidades prestadoras y el OSITRÁN, según la normativa que corresponda, así como informar sobre los mismos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a otros órganos competentes"

² Aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 0032-2025-CD-OSITRÁN.

³ Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 00017-2026-GG-OSITRÁN

4.1 Aspectos generales del servicio

La Gerencia de Atención al Usuario, mediante correo electrónico, comunicará al proveedor la fecha de inicio del servicio y remitirá el cuestionario de la encuesta a ser ejecutada, el mismo que no excederá de diez (10) preguntas.

Asimismo, la Gerencia de Atención al Usuario remitirá al proveedor la base de datos de los usuarios atendidos en las distintas sedes que cuenten con el registro del número telefónico de contacto.

El proveedor deberá efectuar las llamadas de lunes a sábado entre las 8:00 y las 18:00 horas, debiendo grabar la totalidad de las llamadas, registrando los datos de estas (inicio y fin), así como las respuestas de los usuarios a cada pregunta.

Para efectos del presente estudio, deberán considerarse las siguientes definiciones:

Principales definiciones

Términos	Descripción
Encuesta realizada	Fue posible contactarse vía telefónica con el usuario y aplicar por lo menos el 80% de las preguntas contempladas en el cuestionario.
Encuesta rechazada	Fue posible contactarse vía telefónica con el usuario, pero éste rechazó contestar la encuesta.
Encuesta no realizada	No fue posible contactarse con el usuario, luego de haber llamado al respectivo número telefónico en cinco (5) oportunidades a distintas horas. Las llamadas pueden realizarse hasta en tres (3) diferentes días. <u>Nota:</u> El proveedor deberá esperar por lo menos hasta la décima timbrada antes de cortar cada llamada.

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – OSITRÁN.

4.2 Cantidad de encuestas a ser realizadas

Sobre la base de las consultas realizadas entre los meses de noviembre de 2025 y abril de 2026, se ha estimado una muestra estadísticamente representativa de la cantidad de usuarios que han sido atendidos durante seis (6) meses, por sede y a nivel general conforme al siguiente detalle:

Muestra

Sede	Muestra
Sede Central	52
Centro de Orientación en el Terminal Norte Multipropósito del Callao	73
Centro de Orientación en la Línea 1 del Metro de Lima	91
Centro de Orientación en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao	69
Centro de Orientación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	95
Oficina Desconcentrada de Arequipa	86
Oficina Desconcentrada de Cusco	86
Oficina Desconcentrada de Loreto	86
Total	638

Fuente: Gerencia de Atención al Usuario – OSITRÁN.

El proveedor deberá presentar un Plan de Trabajo que contemple la fecha de inicio y fin del servicio, que no podrá exceder los noventa (90) días calendarios contabilizados desde el día que se señale como fecha de inicio del servicio en la comunicación electrónica que será remitida por la Gerencia de Atención.

El proveedor puede solicitar una base de datos complementaria de usuarios atendidos por el Servicio de Orientación del OSITRÁN, si luego de culminado el plazo para la ejecución de encuestas, el proveedor acredite que no ha podido cumplir con la muestra requerida por razones ajenas a su responsabilidad.

4.3 Entregables

El proveedor debe presentar los siguientes entregables:

4.3.1 Primer entregable:

En un plazo máximo de hasta quince (15) días calendario, contabilizados desde el día que se señale como fecha de inicio del servicio en la comunicación electrónica que será remitida por la Gerencia de Atención al Usuario, el proveedor deberá presentar los siguientes productos:

- i. **Plan de Trabajo**, el cual debe incluir un cronograma de las actividades a desarrollar como parte de la planificación y organización de la etapa preparatoria, así como de la etapa de trabajo de campo y de las actividades posteriores al levantamiento de información.
- ii. **Lineamientos para la ejecución de llamadas telefónicas**, en los cuales se debe detallar el procedimiento a seguir para la ejecución de dichas llamadas, las variables sujetas a evaluación y la información de apoyo a ser empleada en la etapa de trabajo de campo.

Como paso previo al envío del primer entregable, el proveedor deberá llevar a cabo una reunión (presencial o virtual) con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con el objeto de revisar los documentos antes mencionados. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un ***Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable***.

4.3.2 Segundo entregable:

En un plazo máximo de hasta noventa (90) días calendario, contabilizados desde la fecha de inicio del servicio, el proveedor deberá presentar los siguientes productos:

- i. **Grabaciones de audio de la totalidad de llamadas realizadas**, especificando la sede evaluada, la línea telefónica a la que se comunicó, así como la fecha y hora de realización de dicha grabación.
- ii. **Base de datos en formato Excel**, en la que se consolide a detalle la información recopilada durante la etapa de trabajo de campo del estudio.
- iii. **Exposición de resultados obtenidos en la etapa de trabajo de campo**, la misma que deberá ser dirigida a colaboradores de la Gerencia de Atención al Usuario empleando diapositivas (en formato Power Point u otro similar).

Como paso previo al envío del segundo entregable, el proveedor deberá llevar a cabo una reunión (presencial o virtual) con representantes de la Gerencia de Atención al Usuario con el objeto de revisar los documentos antes mencionados. Para dejar constancia de esta reunión deberá suscribirse un ***Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable***.

5. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica.

6. PERFIL DEL PROVEEDOR

El proveedor debe cumplir con lo siguiente:

- Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores.
- Ser una Persona Jurídica.
- Ser una empresa con experiencia en el rubro de Call y/o Contact Center.
- Acreditar haber realizado como mínimo cuatro (4) servicios de encuestas durante los últimos ocho (8) años.
- Presentar una Declaración Jurada indicando el número de personal propuesto para la ejecución del servicio.

7. MODALIDAD DE PAGO

Suma alzada.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El proveedor cuenta con un plazo máximo de hasta noventa (90) días calendario para la ejecución del servicio, contabilizados desde la fecha de inicio del servicio comunicada por la Gerencia de Atención al Usuario a través de correo electrónico.

El proveedor deberá presentar los entregables del servicio, en los siguientes plazos.

Entregable	Plazo de entrega
Primer entregable	Hasta quince (15) días calendario contabilizados desde la fecha que se señale como inicio de servicio en la comunicación electrónica que será remitida por la Gerencia de Atención al Usuario.
Segundo entregable	Hasta noventa (90) días calendario contabilizados desde la fecha que se señale como inicio de servicio en la comunicación electrónica que será remitida por la Gerencia de Atención al Usuario.

9. GARANTÍA COMERCIAL

No aplica

10. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El servicio será ejecutado en las instalaciones del contratista o en aquellas que considere pertinente.

11. CONFORMIDAD

La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo de la Gerencia de Atención al Usuario, quien emitirá el informe correspondiente, donde conste la verificación de la naturaleza de la prestación, la cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales.

Matriz de evaluación de los entregables

Entregable	Descripción del entregable	Plazo de presentación del entregable	Criterios de aceptación de cada entregable	Evidencia	Medio de presentación	Responsable de la verificación
Primer entregable	Informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 4.3.1 de la Sección Específica.	Hasta quince (15) días calendario, contabilizados desde el día que se señale como inicio de servicio.	Documentación que evidencie el desarrollo de los aspectos señalados en el numeral 4.3.1 de la Sección Específica.	Informe del proveedor Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable.	A través de la Mesa de Partes Virtual del OSITRÁN.	Gerencia de Atención al Usuario.
Segundo entregable	Informe conteniendo los aspectos señalados en el numeral 4.3.2 de la Sección Específica.	Hasta noventa (90) días calendario, contabilizados desde el día que se señale como inicio de servicio.	Documentación que evidencie el desarrollo de los aspectos señalados en el numeral 4.3.2 de la Sección Específica.	Informe del proveedor Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable.		

12. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación se aplicará la penalidad por mora, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del Reglamento.

13. OTRAS PENALIDADES

No aplica.

14. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de OSITRÁN no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de 1 año contado a partir de la conformidad otorgada por el usuario.

15. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en dos (2) armadas, luego de otorgada la conformidad del entregable correspondiente.

Para efectos del pago al proveedor, adicionalmente a lo indicado en el numeral 7 de la Sección General, el OSITRÁN debe contar con la siguiente documentación.

Nº de pago	Porcentaje de pago	Para efectos del pago, la entidad deberá contar con la siguiente documentación:
Primer pago	30% del monto contratado	- Primer Entregable. - Acta de Reunión de Coordinación del Primer Entregable.
Segundo pago	70% del monto contratado	- Segundo Entregable. - Acta de Reunión de Coordinación del Segundo Entregable.

16. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos directamente recaudados.

17. TIPO DE MONEDA

Soles.

Firmado por:

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario

Gerencia de Atención al Usuario

Visado por:

BERTHA APARICIO YAMASHIRO

Ejecutiva de la Jefatura de Atención al Usuario Final

Gerencia de Atención al Usuario

Visado por:

EDGAR JAVIER PRECIADO JERONIMO

Especialista de Investigación, Estudios y Gestión

Gerencia de Atención al Usuario

Elaborado por: Edgar Preciado y Arturo Pariona

Pedido de servicio N° 00961-2026

NT 2026101842