



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS



BASES INTEGRADAS

ADQUISICION NIVEL I N°003-2015-AGROBANCO

**SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE
SERVICIO DE AGROBANCO**

2015



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE CONTRATACION



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO I

ETAPAS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

Base Legal

- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.
 - Ley N° 27603, Ley de Creación del Banco Agropecuario
 - Ley N° 29064, Ley de Relanzamiento del Banco Agropecuario
 - Ley N° 29523, Ley de Mejora de la Competitividad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú
 - Ley N° 29596, Ley que viabiliza la ejecución del Programa de Re-estructuración de la deuda agraria (PREDA) y complementarias.
 - Directiva de Gestión de las Empresas bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)
 - El Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de AGROBANCO, publicado en la página Web de Agrobanco.
- a) De la Convocatoria del proceso de Adquisición
- El Departamento de Logística gestiona la convocatoria del proceso en base al calendario aprobado y realiza la invitación a los proveedores en un mínimo de tres (03).
 - Se publicará en la página web las bases del proceso a efecto que el público en general tenga acceso en forma gratuita. Igualmente se registrará el proceso en la web.
 - Efectuada la convocatoria, los proveedores deberán registrarse obligatoriamente y en forma gratuita, a fin de poder participar en el proceso, adjuntando copia del registro Nacional de Proveedores vigente emitido por la OSCE, salvo entidades del estado, sociedades conyugales o sucesiones indivisas.
 - Los tiempos mínimos para la presentación de las propuestas por parte de los proveedores, se encuentran detallado en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de AGROBANCO, tomando en consideración cada nivel de Contratación.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

NIVEL	N° de invitaciones	PLAZOS
III Nivel	Mínimo 3.	Desde convocatoria hasta recepción de propuestas: Mínimo 12 días hábiles (*) Desde presentación de propuestas hasta Buena Pro: Mínimo 5 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 8 días hábiles. Desde consentimiento hasta suscripción del contrato: Mínimo 5 días hábiles.
II Nivel	Mínimo 3.	Desde convocatoria hasta recepción de propuestas: Mínimo 9 días hábiles. Desde presentación de propuestas hasta Buena Pro: Mínimo 2 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 2 días hábiles. Desde consentimiento hasta suscripción del contrato: Mínimo 5 días hábiles.
I Nivel	Mínimo 3.	Desde convocatoria hasta recepción de propuestas: Mínimo 2 días hábiles Desde presentación de propuestas hasta Buena Pro: Mínimo 2 días hábiles. Desde Buena Pro hasta consentimiento: Mínimo 2 días hábiles. Desde consentimiento hasta suscripción del contrato: Mínimo 2 días hábiles.

(*) Para las contratación de bienes y servicios cuyos montos fuesen iguales o superiores a US\$ 250, 000 o las obras cuyos montos fuesen iguales o superiores a US\$ 7 407 000,00, adicionalmente serán de aplicación los TLC suscritos entre el Perú y otro país, por lo que el plazo entre la convocatoria y la presentación de propuestas no podrá ser menor a veintidós (22) días hábiles.

- El Comité de Adquisiciones podrá continuar con el proceso de adquisición y contrataciones aún cuando exista una única oferta válida.
- Los procesos de nivel II y III preverán un plazo mínimo de 3 días hábiles posteriores a la convocatoria, para que los participantes formulen consultas y observaciones y un plazo máximo de 3 días hábiles para que el Comité emita las respuestas aclaratorias y otras acciones que se consideren de utilidad para obtener ofertas que cumplan con las condiciones indicadas. Estas fechas estarán incluidas en las bases.
- Mediante las consultas, los participantes podrán solicitar la aclaración de cualquiera de los extremos de las bases o plantear solicitudes respecto a ellas. Mediante escrito debidamente fundamentado, los participantes podrán formular observaciones, las que deberán versar sobre el incumplimiento de lo señalado en las bases.
- El Comité de Adquisiciones absolverá las consultas y observaciones mediante un mismo pliego absolutorio, debidamente fundamentado, el que deberá contener la identificación de cada participante que les formuló las consultas presentadas y las respuestas a cada una de ellas.
- El pliego de absolución de consultas y observaciones se integrará a las bases, constituyendo las bases integradas las reglas definitivas del proceso de contratación y serán publicadas en la página web del Banco, de conformidad con la mecánica operativa establecida en la aprobación de la propuesta.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- El pliego absolutorio de consultas y observaciones también se considerará como parte integrante de la orden de compra, orden de servicio o contrato, según corresponda.
- El plazo mínimo entre la absolución de consultas y la presentación de propuestas es de 3 días hábiles.

b) Recepción de Propuestas

- La recepción de las propuestas debe efectuarse de acuerdo con los plazos, oportunidades y medios indicados en las Bases y/o documentos complementarios o aclaratorios en la mesa de partes del Banco. Para que una propuesta sea admitida deberá cumplir con la documentación de presentación obligatoria que se establezca en las Bases.
- Todos los documentos que contengan información referida a los requisitos para la admisión de propuestas y factores de evaluación se presentarán en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción efectuada por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos. La omisión de la presentación del documento o su traducción no es subsanable.
- Cuando se exija la presentación de documentos que sean emitidos por autoridad pública en el extranjero, el postor podrá presentar copia simple de los mismos sin perjuicio de su ulterior presentación, la cual necesariamente deberá ser previa a la firma del contrato. Dichos documentos deberán estar debidamente legalizados por el Consulado respectivo y por el Ministerio de Relaciones Exteriores, en caso sea favorecido con la Buena Pro.
- El proceso de recepción debe considerar los medios, oportunidad y resguardos necesarios para mantener las condiciones de transparencia y equidad.
- Las propuestas se presentarán en dos sobres cerrados, uno conteniendo la propuesta técnica y el otro la propuestas económica.
- En los procesos de selección correspondientes al segundo y tercer nivel, la recepción de propuestas y otorgamiento de la buena pro se efectuará en acto público, en el caso del primer nivel de contratación dichos actos serán privados.
- Las propuestas presentadas deben cumplir con todo lo requerido en las Bases, adjuntado los documento que se hubiesen solicitado.
- Las propuestas económicas deberán incluir todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del bien, servicio u obra a adquirir o contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de exoneraciones legales. El monto



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

de la propuesta económica y los subtotaes que componen serán expresados con dos decimales.

- Los integrantes de un consorcio no podrán presentar propuestas individuales ni conformar más de un consorcio en un proceso de selección, o en un determinado artículo cuando se trate de procesos de selección según relación de artículos.
- Cuando se trate de un acto público de presentación de propuestas, éste se realizará con la presencia de un notario público. Se empezará a llamar a los participantes en el orden en que se registraron para participar en el proceso, para que entreguen sus propuestas. El Comité de Adquisiciones procederá a abrir los sobres que contienen la propuesta técnica de cada postor y comprobará que los documentos presentados por cada postor sean los solicitados por las Bases. De no ser así, devolverá la propuesta, teniéndola por no presentada. Si las Bases han previsto que la evaluación y calificación de las propuestas técnicas se realice en fecha posterior, el notario procederá a colocar los sobres cerrados que contienen las propuestas económicas dentro de uno o más sobres, los que serán debidamente sellados y firmados por él, conservándolos hasta la fecha en que el Comité de Adquisiciones, en acto público, comunique verbalmente a los postores el resultado de la evaluación de las propuestas técnicas.
- Cuando se trate de un acto privado de presentación de propuestas, los participantes presentarán sus propuestas en sobre cerrado, en la dirección, en el día y el horario señalados en las Bases. En caso la propuesta no fuera admitida el Comité de Adquisiciones devolverá los sobres que contienen la propuesta técnica y económica.
- Si existieran defectos de forma, tales como errores u omisiones subsanables en los documentos presentados que no modifiquen el alcance de la propuesta técnica, el Comité de Adquisiciones otorgará un plazo entre uno (1) o dos (2) días hábiles, desde el día siguiente de la notificación de los mismos, para que el postor los subsane, en cuyo caso la propuesta continuará vigente para todo efecto, a condición de la efectiva enmienda del defecto encontrado dentro del plazo previsto, salvo que el defecto pueda corregirse en el mismo acto.
- Constituyen documentos de presentación obligatoria: Copia Simple de la Constancia de Inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores, copia de los formatos solicitados en las Bases como documentación de presentación obligatoria, y de ser el caso, copia de la documentación de sustento para acreditar el cumplimiento de los términos de referencia o especificaciones técnicas, y cualquier otro documento que las Bases hayan considerado como tales, copia de la calificación.
- Constituyen documentos de presentación facultativa, los formatos referidos al cumplimiento de los factores de evaluación y, de ser el caso, la documentación de sustento que acredite el cumplimiento de los factores de evaluación solicitados.

c) Evaluación de Propuestas

- El Comité de Adquisiciones incluirá en las bases los criterios que utilizará para evaluar las propuestas, el puntaje que asignará a cada uno de estos criterios y precisará qué documentación debe presentarse para obtener tal puntaje, en función del objeto de cada contratación. Dichos criterios deben ser objetivos y tener relación directa con el objeto de la convocatoria.
- El puntaje otorgado a los postores por la acreditación del cumplimiento de cada criterio de evaluación, será decisión del Comité de Adquisiciones, debiéndose incorporar en las bases el puntaje que se otorgará por el cumplimiento de cada factor de evaluación.
- La propuesta económica presentada deberá ser igual o menor al valor referencial, incluyendo todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del bien, servicio u obra a adquirir o contratar.

Evaluación:

- La calificación y evaluación de las propuestas es integral, realizándose en dos (2) etapas. La primera es la técnica, cuya finalidad es calificar y evaluar la propuesta técnica, y la segunda es la económica, cuyo objeto es calificar y evaluar el monto de la propuesta.
- Las propuestas técnica y económica se evalúan asignándoles puntajes de acuerdo a los factores y criterios que se establezcan en las Bases del proceso, así como a la documentación que se haya presentado para acreditarlos.
- En ningún caso y bajo responsabilidad del Comité de Adquisiciones que aprueba las Bases se establecerán factores cuyos puntajes se asignen utilizando criterios subjetivos.
- El procedimiento general de calificación y evaluación será el siguiente:
 - A efecto de la admisión de las propuestas técnicas, el Comité de Adquisiciones verificará que las ofertas cumplan con los requisitos de admisión de las propuestas establecidos en las Bases.
 - Sólo una vez admitidas las propuestas, el Comité de Adquisiciones aplicará los factores de evaluación previstos en las Bases y asignará los puntajes correspondientes, conforme a los criterios establecidos para cada factor y a la documentación de sustento presentada por el postor.
 - Las propuestas que en la evaluación técnica alcancen el puntaje mínimo fijado en las Bases, accederán a la evaluación económica. Las propuestas técnicas que no alcancen dicho puntaje serán descalificadas en esta etapa.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- Los miembros del Comité de Adquisiciones no tendrán acceso ni evaluarán a las propuestas económicas sino hasta que la evaluación técnica haya concluido.
- A efectos de la admisión de la propuesta económica, el Comité de Adquisiciones verificará que se encuentre dentro de los topes fijados por el Reglamento. Las propuestas que excedan o estén por debajo de los referidos topes serán descalificadas.
- La evaluación económica consistirá en asignar el puntaje máximo establecido a la propuesta económica de menor monto. Al resto de propuestas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$P_i = (O_m \times PMPE) / O_i$$

Donde:

i = Propuesta

P_i = Puntaje de la propuesta económica i

O_i = Propuesta económica i

O_m = Propuesta económica de monto o precio más bajo

PMPE = Puntaje máximo de la propuesta económica

- La evaluación de propuestas se sujeta a las siguientes reglas:

1. Etapa de evaluación técnica:

- a) El Comité de Adquisiciones y Contrataciones evaluará cada propuesta de acuerdo con las Bases y conforme a una escala que sumará cien (100) puntos.
- b) Para acceder a la evaluación de las propuestas económicas, las propuestas técnicas deberán alcanzar el puntaje mínimo de sesenta (60), salvo en el caso de la contratación de servicios y consultoría en que el puntaje mínimo será de ochenta (80).

Las propuestas técnicas que no alcancen dicho puntaje serán descalificadas en esta etapa.

2. Etapa de evaluación económica:

El puntaje de la propuesta económica se calculará siguiendo las pautas señaladas, donde el puntaje máximo para la propuesta económica será de cien (100) puntos.

3. Determinación del puntaje total:

- Una vez evaluadas las propuestas técnica y económica se procederá a determinar el puntaje total de las mismas.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- Tanto la evaluación técnica como la evaluación económica se califican sobre cien (100) puntos. El puntaje total de la propuesta será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1PT_i + c_2PE_i$$

Donde:

PTP_i = Puntaje total del postor i

PT_i = Puntaje por evaluación técnica del postor i

PE_i = Puntaje por evaluación económica del postor i

c₁ = Coeficiente de ponderación para la evaluación técnica

c₂ = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica

- Los coeficientes de ponderación deberán cumplir las siguientes condiciones:
 - a) La suma de ambos coeficientes deberá ser igual a la unidad (1.00).
 - b) Los valores que se aplicarán en cada caso deberán estar comprendidos dentro de los márgenes siguientes:
 - b.1) En todos los casos de contrataciones se aplicará las siguientes ponderaciones:
 $0.60 < c_1 < 0.70$; y
 $0.30 < c_2 < 0.40$
- La propuesta evaluada como la mejor será la que obtenga el mayor puntaje total.

d) Adjudicación:

- Concluida la evaluación de propuestas el Comité de adquisiciones otorgará la buena pro al postor que haya obtenido el mayor puntaje. En los procesos correspondientes al segundo y tercer nivel, la evaluación económica y el otorgamiento de la buena pro se realizarán en acto público y se entenderá notificada en el mismo acto. En el caso del primer nivel, la buena pro se otorgará en acto privado. En todos los casos, se notificará la Buena Pro a través de su publicación en la página web del Banco.
- La labor del comité de adquisiciones concluye con la entrega al Departamento de Logística, del expediente del proceso que incluye el acta de adjudicación.
- El Departamento de Logística comunicará al postor ganador la buena pro, solicitará la documentación pertinente para cada caso y gestionará el envío de la orden de compra u orden de servicio o la suscripción del contrato respectivo.
- La suscripción de la orden de compra, orden de servicio o del contrato corresponderá a los funcionarios del Banco con poderes para poder realizarlo según el monto de la contratación, de conformidad con los límites establecidos en el Régimen de Poderes del Banco para la contratación de bienes, servicios y obras. En el caso de la suscripción de un contrato, éste quedará formalizado



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

cuando el Banco y el representante legal del postor suscriban el documento que lo contiene.

- En casos debidamente calificados podrá declararse desierto un proceso de adquisiciones o contrataciones. El comité de adquisiciones respectivo deberá establecer en el acta de desierto, las circunstancias que sustenten tal decisión, entre ellas se consideran las siguientes:
 - Cuando como resultado de la evaluación no quede ninguna propuesta válida.
- La determinación de declarar desierto se publicará en la página web del Banco.
- Dentro de los (02) dos días hábiles siguientes al otorgamiento de la Buena Pro, los postores podrán interponer un recurso de apelación contra éste. El citado recurso deberá precisar los fundamentos de hecho y/ o de derecho que lo sustentan; asimismo, deberá adjuntarse al mismo los medios probatorios respectivos y una carta fianza de garantía por la interposición del recurso, el que será por un monto equivalente al 5% del Valor Referencial del proceso de selección. La garantía no puede ser menor a una (1) UIT. El recurso deberá ser resuelto por el Gerente General en un plazo máximo de 05 días hábiles, luego de lo cual se emitirá la orden de compra, de servicio o contrato que corresponda.
- En caso no interponerse apelación dentro de los dos días hábiles de otorgada la Buena Pro, se procederá a emitir la orden de compra, de servicio o contrato, según corresponda. En aquellos supuestos, en los cuales solo se hubiese presentado un postor, se podrá emitir la orden de compra, de servicio o suscribir el contrato, de manera inmediata, previa remisión de la documentación solicitada en las bases, de ser el caso.
- En caso de declararse desierto un proceso de selección perteneciente a los Niveles II y III, se convocará a un proceso de selección de Nivel I, manteniendo las mismas formalidades que se tuvieron para el proceso principal que fue declarado desierto, respecto al Comité y la presentación de propuestas.

e) De las Garantías

- Las garantías se otorgarán a través de cartas fianzas, las que deberán ser emitidas por empresas financieras autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), o bancos incluidos en la lista actualizada de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú. Las cartas fianzas deberán ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al sólo requerimiento de Agrobanco. Se establecen los siguientes tipos de garantía:
 - Garantía por Adelanto
 - El Banco sólo puede entregar los adelantos previstos en las Bases contra la presentación de una garantía emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable periódicamente por el monto



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

pendiente de amortizar, hasta la amortización total del adelanto otorgado. La presentación de esta garantía no puede ser exceptuada en ningún caso, en el cual se pida el adelanto.

- Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías podrán ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.
- Tratándose de los adelantos de materiales, la garantía se mantendrá vigente hasta la utilización de los materiales o insumos a satisfacción del Banco, pudiendo reducirse de manera proporcional de acuerdo con el desarrollo respectivo.
- Las Bases podrán establecer adelantos directos al contratista, los que en ningún caso excederán en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato. La entrega de adelantos se hará en la oportunidad establecida en las Bases. La amortización de los adelantos se hará mediante descuentos proporcionales en cada uno de los pagos parciales que se efectúen al contratista por la ejecución de la o las prestaciones a su cargo.
- Garantía por Fiel Cumplimiento
 - Como requisito indispensable para suscribir el contrato, a partir de 60 UIT, el postor ganador debe entregar al Banco la garantía de fiel cumplimiento del mismo. Esta deberá ser emitida por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original y mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del proveedor o contratista, en el caso de bienes y servicios, o hasta el consentimiento de la liquidación final, en el caso de ejecución y consultoría de obras
- Garantía por el monto diferencial de la propuesta
 - Como requisito indispensable para suscribir el contrato, a partir de 30 UIT, cuando, en la contratación de servicios, la propuesta económica fuese inferior al valor referencial en más del 10%, o, en el caso de la adquisición o suministro de bienes, fuese inferior en más del 20%, el postor ganador deberá presentar una garantía adicional por un monto equivalente al 25% de la diferencia entre el valor referencial y la propuesta económica. Dicha garantía deberá tener vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios. Esta garantía no se solicitará en el caso de la contratación de obras.
- Las garantías se ejecutarán a simple requerimiento del Banco en los siguientes supuestos
 - Cuando el contratista no la hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento. Contra esta ejecución, el contratista no tiene derecho a interponer reclamo alguno.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- Una vez culminado el contrato, y siempre que no existan deudas a cargo del contratista, el monto ejecutado le será devuelto a éste sin dar lugar al pago de intereses. Tratándose de las garantías por adelantos, no corresponde devolución alguna por entenderse amortizado el adelanto otorgado.
- La garantía de fiel cumplimiento y la garantía adicional por el monto diferencial de propuesta se ejecutarán, en su totalidad, sólo cuando la resolución por la cual la Entidad resuelve el contrato por causa imputable al contratista, haya quedado consentida o cuando por laudo arbitral consentido y ejecutoriado se declare procedente la decisión de resolver el contrato. El monto de las garantías corresponderá íntegramente a la Entidad, independientemente de la cuantificación del daño efectivamente irrogado.
- Igualmente, la garantía de fiel cumplimiento y, de ser necesario, la garantía por el monto diferencial de propuesta, se ejecutarán cuando transcurridos tres (3) días de haber sido requerido por la Entidad, el contratista no hubiera cumplido con pagar el saldo a su cargo establecido en el acta de conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista, en el caso de bienes y servicios, o en la liquidación final del contrato debidamente consentida o ejecutoriada, en el caso de ejecución de obras. Esta ejecución será solicitada por un monto equivalente al citado saldo a cargo del contratista.

CAPÍTULO II

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

- a) Generación de Orden de Compra, Orden de Servicio o Contratos
 - El resultado de la adjudicación se traduce en un documento formal que incluye las condiciones del acuerdo de adquisición o contratación.
 - El referido documento contendrá, entre otros, según sea pertinente, los siguientes puntos: identificación de las partes contratantes, objeto de la compra o breve descripción del servicio, precio, plazo de entrega, el cual puede ser una orden de compra, orden de servicio o un contrato. El contrato debe formalizarse mediante la suscripción del documento que lo contiene, salvo en el caso de las contrataciones cuyo monto correspondan al nivel I, en los que el contrato podrá formalizarse con la recepción de la respectiva orden de compra u orden de servicio por parte del proveedor.
 - La firma de todo documento oficial dirigido a un postor, en cualquier etapa del proceso de adquisición o contratación e independientemente de nivel que deba aprobar la adjudicación, residirá en la Gerencia de Administración o el Departamento de Logística.
 - Para el caso de contratos, se utilizará el modelo de contrato estandarizado, tanto para bienes como servicios, establecido con la Oficina Legal, el cual se incluye como anexo en la Bases de acuerdo al nivel que corresponda.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

b) Adicionales y reducciones

- Excepcionalmente y previa sustentación por el Unidad usuaria solicitante de la contratación, el Banco podrá ordenar y pagar directamente la ejecución de prestaciones adicionales en caso de bienes, servicios y obras hasta por el 25% de su monto, siempre que sean indispensables para alcanzar la finalidad del contrato. Asimismo, podrá reducir bienes, servicios u obras hasta por el mismo porcentaje. La aprobación de adicionales se realizará previa aprobación del Comité de Adquisiciones que aprobó el proceso.
- En caso de adicionales o reducciones, las garantías se ampliarán o reducirán proporcionalmente.

c) Ampliación de plazo

- El contratista podrá solicitar la ampliación de plazo por las siguientes causales, siempre que modifique el cronograma de ejecución de obra.
 - Atrasos y/o paralizaciones por causas no atribuibles al contratista.
 - Caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado.
 - Cuando se apruebe la prestación adicional.
- En todos los casos en los que se amplíe el plazo para la prestación del servicio el contratista deberá ampliar el plazo de las garantías que hubiera otorgado.
- Toda solicitud de ampliación de plazo deberá efectuarse dentro del plazo vigente de ejecución del servicio.
- La ampliación del plazo será aprobada por el Comité de Adquisiciones que aprobó el proceso.

d) Recepción y certificación de bienes y servicios

- Las principales actividades que deben contemplarse en la recepción y certificación de bienes y servicios que adquiera o contrate el Banco son las siguientes:
 - Se verificará que lo recibido sea de acuerdo a lo solicitado por la Unidad Usuaria.
 - En el caso de servicios, la Unidad usuaria validará la conformidad del servicio y en el caso de bienes, la validación será realizada conjuntamente por el encargado del almacén o quien haga sus veces con la Unidad usuaria; respetando lo establecido en el procedimiento de almacenamiento de bienes.
 - Tratándose de adquisiciones de edificaciones o ejecución de obras, la Gerencia General definirá un Comité con personal especializado, para la verificación técnica y conformidad respectiva.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

e) Otros complementarios

- Dentro de los tres (3) meses posteriores a la culminación de un contrato para la adquisición de bienes, contratación de servicio o ejecución de obras, el Banco podrá contratar complementariamente bienes y servicios con el mismo contratista, hasta por un máximo del treinta (30%) del monto del contrato original.
- La aprobación del complementario se realizará previa aprobación del Comité de Adquisiciones que aprobó el proceso.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO.

2. VALOR REFERENCIAL

El valor referencial asciende a **S/. 140,000.00 (Ciento Cuarenta Mil y 00/100 Nuevos Soles)** incluido los impuestos de Ley y cualquier otro concepto que incida en el costo total del bien. El valor referencial ha sido calculado al mes de Mayo de 2015.

3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante documento de fecha 28 de Mayo de 2015.

4. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente proceso se rige por el sistema de precio unitario de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

5. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El servicio a contratar está definido en el Capítulo III de la presente sección.

6. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será de 150 días, contados a partir del día siguiente de la emisión de suscrito el contrato.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO II

DEL PROCESO DE SELECCIÓN

1. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

- **Convocatoria.....: 29/05/2015**
- **Registro de Participantes.....: Del 01/05/2015 al 12/06/2015**
- **Presentación de consultas y observaciones.: Del 01/05/2015 al 03/06/2015**
Se presentaran en Av. República de Panamá 3680 4to piso – San Isidro
De 09:00 a 17:00 horas
- **Absolución de consultas y observaciones.....: 08/06/2015**
- **Integración de Bases.....: 11/06/2015**
- **Presentación de Propuestas.....: 15/06/2015**
El acto público se realizará en Av. República
de Panamá 3680 Piso 4, San Isidro, a las 10:00 a.m
- **Calificación y Evaluación de Propuestas.....: Del 16/06/2015 al 18/06/2015**
- **Otorgamiento de la Buena Pro.....: 19/06/2015**
El acto público se realizará en Av. República
de Panamá 3680 Piso 4, San Isidro, a las 10:00 a.m

2. REGISTRO DE PARTICIPANTES Y ENTREGA DE BASES

El registro de los participantes se realizará de **manera gratuita** en la Oficina Administrativa de AGROBANCO, ubicada en Av. República de Panamá 3680 Cuarto Piso, en las fechas señaladas en el cronograma, en el horario de 09:00 a 17:00 horas y deberá adjuntarse copia de su RNP (bienes).

El participante llenara el Formato N°1 de las Bases, donde constara el número y objeto del proceso, datos de la empresa, nombre y firma del representante Legal o apoderado, así como el día y hora de dicha recepción.

3. ACTO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Las propuestas se presentarán en acto público, en Av. República de Panamá 3680 Piso 4, San Isidro, en la fecha y hora señalada en el cronograma. El acto público se realizará con la participación de Notario.

Las personas naturales concurrirán personalmente o a través de su apoderado debidamente acreditado ante el Comité de Adquisiciones mediante carta poder simple. Las personas jurídicas lo harán por medio de su representante legal o apoderado. El representante legal acreditará tal condición con copia simple del documento registral vigente que consigne dicho cargo y, en el caso del apoderado, será acreditado con carta poder simple suscrita por el representante legal, a la que se adjuntará el documento registral vigente que acredite la condición de éste.

Las propuestas se presentarán en dos sobres cerrados y estarán dirigidas al Comité de Adquisiciones u órgano encargado de las contrataciones de la **ADQUISICIÓN DE NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO**, conforme al siguiente detalle:

- **SOBRE N° 1:** Propuesta Técnica. El sobre será rotulado:



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

Señores
AGROBANCO
Av. República de Panamá 3680 – San Isidro
Att.: Comité de Adquisiciones Nivel II

ADJUDICACIÓN DE NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
Objeto del proceso: Servicio de Evaluación de la Calidad de
Servicio de Agrobanco

SOBRE N° 1: PROPUESTA TÉCNICA
NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

N° DE FOLIOS DE C/ EJEMPLAR

SOBRE N° 2: Propuesta Económica. El sobre será rotulado:

Señores
AGROBANCO
Av. República de Panamá 3680 – San Isidro
Att.: Comité de Adquisiciones Nivel II

ADJUDICACIÓN DE NIVEL II N° 003-2014-AGROBANCO
Objeto del proceso: Servicio de Evaluación de la Calidad de
Servicio de Agrobanco

SOBRE N° 1: PROPUESTA ECONOMICA
NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

N° DE FOLIOS DE C/ EJEMPLAR

4. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

SOBRE N° 1 - PROPUESTA TÉCNICA:

Se presentará en un (1) original.

El Sobre N° 1 contendrá, además de un índice de documentos, la siguiente documentación:

Documentación de presentación obligatoria:

- Copia simple del Certificado de inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores: Registro de **Servicios**.
- Declaración Jurada de datos del postor. Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados - **Anexo N° 01**.
- Declaración jurada y/o documentación que acredite el cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos contenidos en el Capítulo III de de la presente sección. **Anexo N° 02**.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

- Declaración jurada en la que se compromete a mantener la vigencia de la oferta hasta la suscripción del Contrato.- **Anexo N° 03.**
En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante legal común del consorcio.
- Promesa de consorcio, de ser el caso, consignando los integrantes, el representante común, el domicilio común y el porcentaje de participación. **Anexo N° 04**

La promesa formal de consorcio deberá ser suscrita por cada uno de sus integrantes. En caso de no establecerse en la promesa formal de consorcio las obligaciones, se presumirá que los integrantes del consorcio ejecutarán conjuntamente el objeto de convocatoria, por lo cual cada uno de sus integrantes deberá cumplir con los requisitos exigidos en las Bases del proceso.

Se presume que el representante común del consorcio se encuentra facultado para actuar en nombre y representación del mismo en todos los actos referidos al proceso de selección, suscripción y ejecución del contrato, con amplias y suficientes facultades.

- Declaración Jurada de Plazo de entrega. **Anexo N° 05.**

Muy importante:

La omisión de alguno de los documentos enunciados acarreará la descalificación de la propuesta.

Documentación de presentación facultativa

- Criterios de evaluación - Experiencia del postor en la actividad, **Anexo N° 06**
- Criterios de evaluación - Experiencia del postor en la especialidad, **Anexo N° 07**

SOBRE N° 2 - PROPUESTA ECONÓMICA

El Sobre N° 2 deberá contener la siguiente información obligatoria:

Oferta económica y el detalle de precios unitarios cuando este sistema haya sido establecido en las Bases. **Anexo N° 08**

El monto total de la propuesta económica y los subtotales que lo componen deberán ser expresados con dos decimales. Los precios unitarios podrán ser expresados con más de dos decimales.

5. DETERMINACION DEL PUNTAJE TOTAL

Una vez evaluadas las propuestas técnica y económica se procederá a determinar el puntaje total de las mismas.

El puntaje total de las propuestas será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1 PT_i + c_2 PE_i$$

Donde:

- PTP_i = Puntaje total del postor i
- PT_i = Puntaje por evaluación técnica del postor i
- PE_i = Puntaje por evaluación económica del postor i



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- c1 = Coeficiente de ponderación para la evaluación técnica = **0.60**
c2 = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica = **0.40**

6. REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

- a) Copia de DNI del Representante Legal;
- b) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa;
- c) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado
- d) Copia del RUC de la empresa;
- e) Código de Cuenta Interbancario (CCI), de corresponder.

7. PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El postor ganador de la buena Pro deberá presentar toda la documentación requerida para la suscripción del contrato en el plazo de cinco (05) días hábiles. La citada documentación deberá ser presentada en Av. República de Panamá 3680 Piso 4.

8. PLAZO PARA EL PAGO

Los pagos se realizarán al iniciar y finalizar cada etapa a satisfacción de AGROBANCO, en los siguientes porcentajes:

- ✓ **1era etapa: 30% a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Plan de Trabajo
 - Diagnóstico o Estudios de la Línea Base o cliente externo
 - Informe de oportunidades de mejora.
- ✓ **2da etapa: 30 % a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Diagnóstico o Estudios de Satisfacción o cliente interno
 - Informe de oportunidades de mejoras
 - Formulación del plan de acción
- ✓ **3ra etapa: 40% a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Programa de talleres y dinámica de sensibilización
 - Programa de Comunicaciones
 - Formulación del planteamiento de uso de técnicas y herramientas

9. FORMA DE PAGO

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

- Recepción del Almacén y conformidad del área usuaria.
- Factura
- Garantía del producto.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO III

Objeto: “SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”

• **OBJETO**

AGROBANCO a través de la GERENCIA DE DESARROLLO requiere la contratación del Servicio de evaluación de la calidad de servicio de Agrobanco, que permita establecer una línea base, medición y programas de sensibilización en AGROBANCO, orientado hacia la gestión de experiencia del cliente.

• **REQUISITOS QUE DEBERA CUMPLIR EL POSTOR**

- El proveedor deberá estar habilitado para contratar con el estado peruano.
- El proveedor deberá estar localizado en la ciudad de Lima
- El proveedor deberá acreditar experiencia en evaluación de la Calidad de Servicio y de línea base en Instituciones Financieras.
- El proveedor debe acreditar contar con personal acreditado en servicios de consultoría de calidad de servicio
- El Proveedor deberá tener una trayectoria profesional superior a diez años.
- El Personal que realizara el servicio, deberá acreditar formación y experiencia profesional relevante en relación a calidad de servicio.
- El Personal que realizara el servicio se debe acreditar experiencia de trabajos similares en Instituciones Financieras.

• **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

II.1 Estudio sobre el Cliente Externo

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio y los productos brindados por AGROBANCO; para lo cual se medirá la satisfacción en relación a lo siguiente: (1) la infraestructura, (2) la atención del funcionario, (3) el tiempo de atención, (4) el producto, (5) el nivel de satisfacción en general, entre otros que se defina con AGROBANCO y que permita obtener información relevante.

II.2 Estudio sobre el Cliente Interno

Evaluar los procesos internos de AGROBANCO que sean críticos en relación al servicio ofrecido al cliente externo. Esto, mediante la medición de la satisfacción del cliente interno respecto a la cadena de interacciones entre las distintas áreas del negocio y de soporte de AGROBANCO involucradas con los servicios del Banco; para lo cual se medirá la satisfacción del cliente interno en relación a: (1) el nivel de atención, (2) el tiempo de atención, (3) el nivel de satisfacción en general, entre otros que se defina con AGROBANCO y que permita obtener información relevante para mejorar los procesos internos, el trabajo en equipo y la orientación hacia el cliente, así como las necesidades de sensibilización al personal.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

II.3 Sensibilización al Personal

Implementar un programa de sensibilización al personal directivo y de apoyo / asesoría de planta, para contar con una política de calidad en la atención al cliente, la misma que pueda ser monitoreada en el tiempo.

CONSULTA 01

RESPUESTA

ES CORRECTO. EL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN SE ENTIENDE QUE COMPRENDE COMO MÍNIMO UN (01) TALLER DE SENSIBILIZACIÓN O CAPACITACIÓN. EL TALLER SERÁ DE 03 HORAS COMO MÍNIMO Y COMO MÁXIMO 25 PARTICIPANTES.

• DESCRIPCION DEL SERVICIO

- El Servicio se realizara en tres etapas:
 - ✓ La primera etapa comprende:
 - Conformación de los equipos de trabajo
 - Presentación del Plan de trabajo
 - Revisión de documentación y entendimiento de la Organización
 - Definir las variables a analizar para la medición de la "línea base" correspondiente al nivel de satisfacción y herramientas, así como el tamaño de la muestra.
 - Visita al menos tres sedes del Banco en provincias (Selva Central, Chincha y Puno) en adición a la sede principal.
 - Entrevistas con personal del Banco, Grupos de Interés con clientes, a definir en forma conjunta con el Banco. Se debe establecer sobre la base del itinerario o mapa de puntos de contacto del cliente, identificación de la imagen del banco de la imagen pública
 - ✓ La segunda etapa comprende:
 - Identificar los procesos críticos relacionados con la calidad de servicio, sea de cara al cliente o internos.
 - Elaboración del diagnóstico o estudio interno o línea base que permita la medición del nivel de calidad del servicio (NCS) de AGROBANCO, utilizando metodologías probadas y aceptadas, de común acuerdo.
 - Identificar oportunidades de mejora de corto, mediano y largo plazo, identificando acciones inmediatas o victorias tempranas, precisando que no se está cumpliendo.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

CONSULTA 03

RESPUESTA

ES CORRECTO. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA SE DERIVAN DE LOS ESTUDIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS A REALIZAR. EN ESTA ETAPA COMPRENDE ADEMÁS, LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE DICHAS MEJORAS Y LA PREPARACIÓN DE UN PROGRAMA DE COMUNICACIÓN, EL CUAL COMPRENDERÁ LA IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PARA COMUNICAR INTERNAMENTE Y EXTERNAMENTE LAS ACCIONES DE MEJORA.

COMO PARTE DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA SE DEBE CONTEMPLAR EL PLANTEAMIENTO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SOBRE MODELOS APROBADOS Y DE APLICACIÓN EN INSTITUCIONES FINANCIERAS A NIVEL DE LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN.

CONSULTA 02



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

RESPUESTA

SE ACOGE LA PROPUESTA HECHA POR LA EMPRESA POR CONSIDERARLA VÁLIDA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS. SIN EMBARGO, TAMBIÉN SE PODRÁ ADMITIR OTRAS METODOLOGÍAS QUE RESULTEN EQUIVALENTES Y QUE CONLLEVEN A ALCANZAR LOS OBJETIVOS DEL PRESENTE SERVICIO, ESTÁS DE COMÚN ACUERDO CON LA EMPRESA GANADORA DEL PROCESO.

RESPECTO A LA COBERTURA Y TAMAÑO DE MUESTRA DE LOS ESTUDIOS EL REQUERIMIENTO ES EL SIGUIENTE:

ESTUDIO AL CLIENTE EXTERNO

ESTUDIO CUALITATIVO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

POBLACIÓN OBJETIVO: CLIENTES DE AGROBANCO.

INSTRUMENTO: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.

MUESTRA: PROMEDIO DE 25 CLIENTES. DETALLES DE LA MUESTRA COMO POR EJEMPLO LA UBICACIÓN U OTROS SERÁN DEFINIDOS EN CONJUNTO CON AGROBANCO.

ESTUDIO CUANTITATIVO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

POBLACIÓN OBJETIVO: CLIENTES DE AGROBANCO.

INSTRUMENTO: ENCUESTAS TELEFÓNICAS.

MUESTRA: SE REALIZARÁ UN PROMEDIO DE 10 ENCUESTAS EN 60 OFICINAS A NIVEL NACIONAL PRIORIZADAS EN CONJUNTO CON AGROBANCO; LO QUE DA UN TOTAL DE 600 ENCUESTAS.

ESTUDIO AL CLIENTE INTERNO

ESTUDIO CUALITATIVO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

POBLACIÓN OBJETIVO: CLIENTES INTERNOS DE AGROBANCO; PROCESOS CRÍTICOS.

INSTRUMENTO: ENCUESTAS TELEFÓNICAS Y/O PRESENCIALES.

MUESTRA: PROMEDIO DE 115 CLIENTES INTERNOS. DETALLES DE LA MUESTRA COMO POR EJEMPLO LA UBICACIÓN U OTROS SERÁN DEFINIDOS EN CONJUNTO CON AGROBANCO.

ESTE REQUERIMIENTO PODRÁ SER SUJETO A PEQUEÑOS CAMBIOS EN LA DISTRIBUCIÓN A PARTIR DE LA ETAPA DE REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ENTENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN, Y DE IDENTIFICAR LOS PROCESOS CRÍTICOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO, SEA DE CARA AL CLIENTE EXTERNO COMO AL CLIENTE INTERNO.

- ✓ La tercera etapa comprende
 - Identificar las necesidades de sensibilización.
 - Preparar un programa de talleres y dinámicas de sensibilización a nivel de Jefaturas, así como un Programa de Formación de Instructores Internos.
 - Preparar un programa de comunicación, tanto a nivel interno como de cara al cliente.
 - Formulación de un plan para la implementación de las oportunidades de mejora, priorizadas y catalogadas en un escenario de tiempo de ejecución.
 - Revisión del plan de acción y retroalimentación del equipo de trabajo de AGROBANCO.
 - Planteamiento de definición de técnicas y herramientas necesarias para mantener la calidad de servicio, sobre modelos ya probados y de aplicación en Instituciones financieras, tal como, 7 pasos de resolución



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

de problemas, cliente anónimo, RATER Model, Customer Experience Management (CEM) u otra técnica que se oriente al mercado objetivo de AGROBANCO.

• **ENTREGABLES**

El proveedor deberá entregar al término de cada etapa:

- ✓ 1era etapa:
 - Plan de Trabajo
 - Diagnóstico o Estudios de la Línea Base o cliente externo
 - Informe de oportunidades de mejora.

- ✓ 2da etapa:
 - Diagnóstico o Estudios de Satisfacción o cliente interno
 - Informe de oportunidades de mejoras
 - Formulación del plan de acción

- ✓ 3ra etapa:
 - Programa de talleres y dinámica de sensibilización
 - Programa de Comunicaciones
 - Formulación del planteamiento de uso de técnicas y herramientas

PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

El servicio deberá ejecutarse en un plazo de 5 meses (150 días)

Los pagos se realizaran al iniciar y finalizar cada etapa a satisfacción de AGROBANCO, en los porcentajes que establezcan entre las partes..

CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Para efecto del trámite de pago, la Gerencia de Desarrollo deberá otorgar la conformidad del servicio dentro de un plazo de 10 días hábiles de recibido el servicio, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de Agrobanco.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**PRIMERA ETAPA: EVALUACIÓN TÉCNICA
(Puntaje Máximo: 100 Puntos)**

PRIMERA ETAPA: EVALUACIÓN TÉCNICA (Puntaje Máximo: 100 Puntos)

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
A. EXPERIENCIA DEL POSTOR	60.000 PUNTOS
B. EXPERIENCIA Y CALIFICACIONES DEL PERSONAL PROPUESTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	40.000 PUNTOS
PUNTAJE TOTAL	100.000 PUNTOS

A. EXPERIENCIA DEL POSTOR 60.00 PUNTOS

A.1. EXPERIENCIA EN LA ACTIVIDAD 30.00 PUNTOS

(Anexo N°06) La experiencia se calificará considerando el monto facturado acumulado durante el periodo ocho (8) años hasta la fecha de presentación de propuestas, por un monto máximo acumulado de hasta cinco (5) veces el valor referencial. Tal experiencia se acreditará mediante copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, cancelación en el documento, entre otros, correspondientes a un máximo de ocho (8) servicios.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar que corresponden a un solo servicio, se deberá acreditar que corresponden a dicho servicio; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan servicios independientes, en cuyo caso solo se considerara para la evaluación y calificación los ocho (8) primeros servicios indicados en el Anexo.

En el caso de servicios de ejecución periódica, solo se considerara como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de las propuestas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago.

Sin perjuicio a lo anterior, los postores deben llenar y presentar el anexo n° 06.

El servicio presentado para acreditar experiencia en la especialidad servirá para acreditar experiencia en la actividad.

Los comprobantes de pago y/o contratos que se presenten deberán acreditar experiencia en SERVICIOS DE CONSULTORIA EN GESTION ESTRATEGICA Y OPERATIVA, GESTION DE PERSONAL, GESTION DEL CAMBIO Y/O ESTUDIOS DE INVESTIGACION DE MERCADOS.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

La asignación de puntaje será de acuerdo al siguiente criterio:

FACTORES REFERIDOS AL POSTOR	Puntos
<u>CRITERIO</u>	
• Monto acumulado igual o mayor a 5 veces el valor referencial	30.00
• Monto acumulado igual o mayor a 3 veces el valor referencial y menor a 5 veces el valor referencial.	20.00
• Monto acumulado igual o mayor a 1 vez el valor referencial y menor a 3 veces el valor referencial	10.00
• Monto menor a 1 vez el valor referencial	0.00

A.1. EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

30.00 PUNTOS

(Anexo N°07) La experiencia se calificará considerando el monto facturado acumulado durante el periodo cinco (5) años hasta la fecha de presentación de propuestas, por un monto máximo acumulado de hasta tres (3) veces el valor referencial. Tal experiencia se acreditará mediante copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o mediante comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, cancelación en el documento, entre otros, correspondientes a un máximo de diez (10) servicios.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar que corresponden a un solo servicio, se deberá acreditar que corresponden a dicho servicio; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan servicios independientes, en cuyo caso solo se considerara para la evaluación y calificación los diez (10) primeros servicios indicados en el Anexo 07.

En el caso de servicios de ejecución periódica, solo se considerara como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de las propuestas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago.

Sin perjuicio a lo anterior, los postores deben llenar y presentar el anexo n° 06.

El servicio presentado para acreditar experiencia en la especialidad servirá para acreditar experiencia en la actividad.

Los comprobantes de pago y/o contratos que se presenten deberán acreditar experiencia en SERVICIO IGUALES Y/O SIMILARES AL OBJETO DE LA CONVOCATORIA, CONSIDERANDOSE COMO TAL A LOS SERVICIOS DE CONSULTORIA EN GESTION DE PROCESOS (MAPEO, DOCUMENTACION Y/O MEJORA DE PROCESOS O PROCEDIMIENTOS) Y/O DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DISEÑOS ORGANIZACIONALES, ANALISIS DE CARGA DE TRABAJO Y/O ELABORACION DE DOCUMENTOS DE GESTION) Y/O MODERNIZACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL (PLANEAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y/O DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION, SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA, AUTOMATIZACION D EPROCESOS) Y/O ESTUDIOS DE SATISFACCION Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES DEL ESTADO.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

La asignación de puntaje será de acuerdo al siguiente criterio:

FACTORES REFERIDOS AL POSTOR	Puntos
<u>CRITERIO</u>	
• Monto acumulado igual o mayor a 3 veces el valor referencial	30.00
• Monto acumulado igual o mayor a 2 veces el valor referencial y menor a 3 veces el valor referencial.	20.00
• Monto acumulado igual o mayor a 1 vez el valor referencial y menor a 2 veces el valor referencial	10.00
• Monto menor a 1 vez el valor referencial	0.00

B. EXPERIENCIA Y CALIFICACIONES DEL PERSONAL PROPUESTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO **40.00 PUNTOS**

Se evaluará en función al tiempo de experiencia en la especialidad del personal propuesto

Gerente de Consultoría:

Experiencia en consultorías o proyectos de gestión de procesos o desarrollo organizacional.

Mas de 07 años	15 puntos
Mas de 06 hasta 07 años	10 puntos
Mas de 05 hasta 06 años	05 puntos

Especialista en estudios de investigación de mercados:

Experiencia como responsable en el desarrollo de estudios de satisfacción del cliente o calidad de servicios.

Mas de 07 años	15 puntos
Mas de 06 hasta 07 años	10 puntos
Mas de 05 hasta 06 años	05 puntos

Especialista en gestión de procesos o desarrollo organizacional:

Experiencia en gestión de procesos, desarrollo organizacional, sensibilización y capacitación de personal.

Mas de 07 años	10 puntos
Mas de 06 hasta 07 años	05 puntos
Mas de 05 hasta 06 años	03 puntos



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

PARA ACCEDER A LA ETAPA DE EVALUACIÓN ECONÓMICA, EL POSTOR DEBERÁ OBTENER UN PUNTAJE TÉCNICO MÍNIMO DE OCHENTA (80.000) PUNTOS.

Se aceptaran propuestas de los postores que cumplan con los requisitos ya exigidos y se calificara de acuerdo a los criterios de evaluación ya definidos

Para el otorgamiento de la Buena se utilizará la siguiente ponderación:

Propuesta Técnica : 0.6

Propuesta Económica: 0.4



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

CAPÍTULO V

PROFORMA DE CONTRATO

Conste por el presente documento, la adquisición de papel blanco tamaño A4 para fotocopia, que celebra de una parte, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N°, con domicilio legal en, representada por, identificado con DNI N°, y de otra parte, con RUC N°, con domicilio legal en, inscrita en la Ficha N° Asiento N° del Registro de Personas Jurídicas de (*Ciudad*), debidamente representado por su Representante Legal,, con DNI N°, según poder inscrito en la Ficha N°, Asiento N° del Registro de Personas Jurídicas de (*Ciudad*), a quien en adelante se le denominará "EL CONTRATISTA" en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha, el Comité de Adquisiciones/órgano encargado de las contrataciones adjudicó la Buena Pro de la ADJUDICACIÓN NIVEL II N° 002-2014-AGROBANCO para la adquisición de adquisición de papel blanco tamaño A4 para fotocopia, a (*indicar nombre del ganador de la Buena Pro*), cuyos detalles, importes unitarios (*en caso de corresponder*) y totales, constan en los documentos integrantes del presente contrato.

Mediante Carta de fecha de marzo de 2014 EL CONTRATISTA remitió la siguiente documentación

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El objeto del contrato es

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a a todo costo, incluido IGV, (*de corresponder*).

Este monto comprende el costo del bien, transporte hasta el punto de entrega, seguros e impuestos, así como todo aquello que sea necesario para la correcta ejecución de la entrega de los bienes.

CLÁUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en (*indicar moneda*), en el plazo de (*indicar el plazo en el que la Entidad efectuará el pago*), luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en Reglamento de Contrataciones de Agrobanco para tal efecto, el responsable de dar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los diez (10) días de ser estos recibidos.

Los pagos se realizaran al iniciar y finalizar cada etapa a satisfacción de AGROBANCO, en los siguientes porcentajes:

- ✓ **1era etapa: 30% a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Plan de Trabajo
 - Diagnóstico o Estudios de la Línea Base o cliente externo
 - Informe de oportunidades de mejora.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

- ✓ **2da etapa: 30 % a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Diagnóstico o Estudios de Satisfacción o cliente interno
 - Informe de oportunidades de mejoras
 - Formulación del plan de acción

- ✓ **3ra etapa: 40% a la presentación de los siguientes documentos:**
 - Programa de talleres y dinámica de sensibilización
 - Programa de Comunicaciones
 - Formulación del planteamiento de uso de técnicas y herramientas

CLÁUSULA QUINTA: INICIO Y CULMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución de la entrega de los bienes será de

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por la oferta ganadora y los documentos derivados del proceso de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

- Garantía por el monto diferencial de la propuesta: S/....., de ser el caso,, a través de la **(Indicar el tipo de garantía)**, con una vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Esta(s) garantía(s) es (son) emitida(s) por una empresa bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones o que estén consideradas en la lista actualizada de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

De ser el caso, la garantía por el monto diferencial de la propuesta deberán encontrarse vigentes hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo de EL CONTRATISTA.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD está facultada para ejecutar las garantías cuando EL CONTRATISTA no cumpliera con renovarlas, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de Agrobanco.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE RECEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de recepción de la prestación se regula por lo dispuesto en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de Agrobanco.

De existir observaciones se consignarán en el acta respectiva, indicándose claramente el sentido de éstas, dándose al contratista un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad del bien. Dicho plazo no podrá ser menor de dos (2) ni mayor de diez (10) días calendario. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

Este procedimiento no será aplicable cuando los bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Entidad no efectuará la recepción, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades que correspondan.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad de recepción de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de 1 año.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que éstos involucrarán obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, LA ENTIDAD podrá resolver el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final; o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de Fiel Cumplimiento o por el Monto diferencial de la propuesta (de ser el caso).

La justificación por el retraso se sujeta a lo dispuesto por el Código Civil y demás normas concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá resolverse por mutuo disenso o como consecuencia del incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a cargo de EL CONTRATISTA, pese a haber sido requerido para ello. En este segundo supuesto la resolución se hará efectiva a partir del momento de su notificación por parte de AGROBANCO.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
“SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO”
BASES INTEGRADAS

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de la indemnización por daño ulterior, las sanciones administrativas y pecuniarias aplicadas a EL CONTRATISTA, no lo eximen de cumplir con las demás obligaciones pactadas ni de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, se utilizarán las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente y demás normas concordantes.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes acuerdan que todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del presente contrato, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, se solucionará, en lo posible, mediante trato directo y de acuerdo a los principios de la buena fe y común intención de las partes; asimismo, de mantenerse la controversia, será resuelta de manera definitiva mediante arbitraje de derecho, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley General de Arbitraje. Dicho arbitraje será conducido por árbitro único y según los reglamentos de la Cámara de Comercio de Lima. El arbitraje será realizado en la ciudad de Lima. El laudo será inapelable, definitivo y obligatorio para las partes; atendiendo a la complejidad de la controversia, podrá optarse por realizar el arbitraje ante órgano colegiado. El Laudo arbitral emitido es definitivo e inapelable, tiene el valor de cosa juzgada y se ejecuta como una sentencia.

Facultativamente, cualquiera de las partes puede someter la materia controvertida a Conciliación, debiendo elegir siempre una institución de reconocido prestigio.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉTIMA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA se compromete a mantener absoluta confidencialidad respecto de cualquier información que reciba o se desprenda del presente convenio, y en especial aquella vinculada con los clientes/prestatarios de LA ENTIDAD, su mecanismo de negocio y operativa. Será exclusiva responsabilidad de EL CONTRATISTA cualquier uso o abuso indebido de tal información. EL CONTRATISTA usará la Información Confidencial que LA ENTIDAD le otorgue única y exclusivamente para los fines de la ejecución de EL CONTRATO.

EL CONTRATISTA mantendrá toda la información proporcionada por LA ENTIDAD en estricto secreto y confidencialidad en todos los aspectos. Para estos efectos, EL CONTRATISTA no podrá divulgar, publicar, anunciar, ni pondrá a disposición de otro modo la Información Confidencial, total o parcialmente, a terceros de modo alguno, ya sea directa o indirectamente, y tomará todas las medidas que sean razonablemente necesarias o adecuadas con la finalidad de mantener dicha información en estricto secreto y confidencialidad.

EL CONTRATISTA declara que hará extensiva y suya la presente obligación frente a sus funcionarios, empleados, servidores, red de distribuidores y terceros que tenga a bien destacar para el cumplimiento cabal del presente contrato.

EL CONTRATISTA se comprometen a indemnizar con respecto a todas las pérdidas, responsabilidad, daños y costos y gastos razonables (incluyendo gastos legales) que LA ENTIDAD pueda incurrir o mantener como resultado del incumplimiento de este Acuerdo por parte de EL CONTRATISTA y/o sus Representantes, salvo que dicho incumplimiento se deba a mandato judicial o de la autoridad administrativa regulatoria.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

La presente cláusula se mantendrá vigente de manera indefinida, independientemente del motivo de su finalización.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: VERACIDAD DE DOMICILIOS

Las partes contratantes han declarado sus respectivos domicilios en la parte introductoria del presente contrato.

De acuerdo con las Bases, las propuestas técnico y económica y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de..... al

"LA ENTIDAD"

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

FORMATO N° 01

REGISTRO DEL PARTICIPANTE

NIVEL DE CONTRATACION AL QUE SE PRESENTA:

Nivel I ()
Nivel II (X)
Nivel III ()

Denominación del proceso: ADQUISICION NIVEL II N°003-2015-AGROBANCO
CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONSULTORIA PARA EVALUACION DE LA CALIDAD FR
SERVICIO DE AGROBANCO

DATOS DEL PARTICIPANTE:

⁽¹⁾ Nombre o Razón Social:		
⁽²⁾ Domicilio Legal:		
⁽³⁾ R. U. C N°	⁽⁴⁾ N° Teléfono (s)	⁽⁵⁾ N° Fax
⁽⁶⁾ Correo(s) Electrónico(s):		

El que suscribe, Sr.(a): _____, identificado con DNI N° _____, representante Legal de la empresa _____, que para efecto del presente proceso de selección, solicito ser notificado al correo electrónico consignado en el cuadro precedente, comprometiéndome a mantenerlo activo durante el período que dure dicho proceso.

Lima, _____ de _____ de 2015

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 01

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

El que se suscribe, (*o representante Legal de*), identificado con DNI N°, R.U.C. N°, *con poder inscrito en la localidad de en la Ficha N° Asiento N°*, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información de mi representada se sujeta a la verdad:

Nombre o Razón Social					
Domicilio Legal					
RUC		Teléfono		Fax	

Ciudad y fecha,

.....
Firma y sello del Representante Legal
Nombre / Razón social del postor

(*) Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados.



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 02

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS
TÉCNICOS MÍNIMOS DEL BIEN CONVOCADO**

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

De nuestra consideración:

El que suscribe, (postor y/o Representante Legal de), identificado con DNI N°, RUC N° en calidad de postor, luego de haber examinado los documentos del proceso de la referencia proporcionados por la Entidad Banco Agropecuario-Agrobanco y conocer todas las condiciones existentes, el suscrito señala que el bien ofrecido cumple con las especificaciones técnicas, de conformidad con dichos documentos y de acuerdo con los Requerimientos Técnicos Mínimos y demás condiciones que se indican en el Capítulo III de la sección específica de las Bases.

En ese sentido, me comprometo a la entrega de los bienes de conformidad con las características, en la forma y plazo especificados en las Bases.

Ciudad y fecha,

.....
**Firma y sello del representante legal
Nombre / Razón social del postor**



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 03

DECLARACIÓN JURADA

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

De nuestra consideración:

El que suscribe (o representante legal de), identificado con DNI N°, con RUC N°, domiciliado en, que se presenta como postor de la **ADJUDICACIÓN DE NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO, para el SERVICIO DE CONSULTORIA PARA LA EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO**, declaro bajo juramento:

- 1.- Conozco, acepto y me someto a las Bases, condiciones y procedimientos del proceso de selección.
- 2.- Soy responsable de la veracidad de los documentos e información que presento a efectos del presente proceso de selección.
- 3.- Me comprometo a mantener mi oferta durante el proceso de selección y a suscribir el contrato, en caso de resultar favorecido con la Buena Pro.

Ciudad y fecha,

.....
**Firma y sello del representante legal
Nombre / Razón social del postor**



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 04

PROMESA FORMAL DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

De nuestra consideración,

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable durante el lapso que dure el proceso de selección, para presentar una propuesta conjunta en la **ADJUDICACIÓN DE NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO**, responsabilizándonos solidariamente por todas las acciones y omisiones que provengan del citado proceso.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Contrataciones.

Designamos al Sr., identificado con D.N.I. N°..... como representante legal común del Consorcio, para efectos de participar en todas las etapas del proceso de selección y formalizar la contratación correspondiente. Adicionalmente, fijamos nuestro domicilio legal común en.....

OBLIGACIONES DE: % Participación
▪
▪

OBLIGACIONES DE: % Participación
▪
▪

Ciudad y fecha,

.....
Nombre, firma, sello y DNI del
Representante Legal empresa 1

.....
Nombre, firma, sello y DNI del
Representante Legal empresa 2



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 05

DECLARACIÓN JURADA SOBRE PLAZO DE ENTREGA

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

De nuestra consideración,

El que suscribe, don _____ identificado con D.N.I. N° _____, Representante Legal de _____, con RUC N° _____, DECLARO BAJO JURAMENTO que mi representada se compromete a hacer la entrega de los bienes objeto del presente proceso en el plazo de.....calendario (**Indicar el plazo ofertado en días**).

Las demás entregas se harán efectivas de acuerdo a lo indicado en Bases.

Ciudad y fecha,

.....
**Firma y sello del representante legal
Nombre / Razón social del postor**



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 06

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ACTIVIDAD

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

El que suscribe....., con (documento de identidad) N°....., Representante Legal de la Empresa....., con RUC. N°....., y con Domicilio Legal en....., detallamos lo siguiente :

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO (a)	N° CONTRATO O FACTURA	IMPORTE DEL CONTRATO O FACTURA	FECHA DE INICIO Y TÉRMINO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
TOTAL					

Ciudad y fecha,

.....
Firma y sello del Representante Legal
Nombre / Razón social del postor



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 07

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

El que suscribe....., con (documento de identidad) N°....., Representante Legal de la Empresa....., con RUC. N°....., y con Domicilio Legal en....., detallamos lo siguiente:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO (a)	N° CONTRATO O FACTURA	IMPORTE DEL CONTRATO O FACTURA	FECHA DE INICIO Y TÉRMINO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
TOTAL					

Ciudad y fecha,

.....
Firma y sello del Representante Legal
Nombre / Razón social del postor



ADQUISICION NIVEL II N° 003-2015-AGROBANCO
"SERVICIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGROBANCO"
BASES INTEGRADAS

ANEXO N° 08

CARTA DE PROPUESTA ECONÓMICA
(MODELO)

Señores

COMITÉ DE ADQUISICIONES NIVEL II TEMAS ADMINISTRATIVOS

Presente.-

De nuestra consideración,

A continuación, hacemos de conocimiento que nuestra propuesta económica es la siguiente:

Nº	Descripción	Unidad de Medida	Cant.	Marca	Precio Unitario S/.	Precio Total S/.
1		Unidad				
Monto Total S/.						

La propuesta económica incluye todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, pruebas, y de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que le sea aplicable y que pueda tener incidencia sobre el costo del bien a contratar.

Lima,.....

.....
Firma y sello del representante legal
Nombre / Razón social del postor