

A	:	CECILIA DEL CARMEN SOBRINO AMPUERO DIRECTORA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ASUNTO	:	APLICACIÓN DE PENALIDAD AL TERCER ENTREGABLE DE LA OS N° 20230193 - ELABORACIÓN DEL MODELO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL OSIPTEL
FECHA	:	18 de agosto de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	JEFE DE UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GIANNINA MERCEDES CUBAS LANDA
APROBADO POR	JEFE DE UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	GIANNINA MERCEDES CUBAS LANDA



Me dirijo a usted, con relación a la Orden de Servicio N° 20230193 por el servicio de “Elaboración del modelo del servicio de atención al usuario del OSIPTEL”, suscrito con la empresa CAMBIO Y GERENCIA S.A.C. a efectos de informar lo siguiente:

I.-ANTECEDENTES

1.1 Con fecha 23 de enero de 2023, se emitió y notificó la Orden de Servicio N° 20230193 el servicio de “Elaboración del modelo del servicio de atención al usuario del OSIPTEL” con la empresa CAMBIO Y GERENCIA S.A.C., en adelante El Contratista, por un monto de S/ 39,100.00 (Treinta y nueve mil cien con 00/100 soles) incluido IGV.

1.2 Con fecha 07 de marzo de 2023, se suscribió la Addenda N° 01 a la Orden de Servicio N° 20230193, con el objeto de modificar el numeral 6. Alcance y descripción del servicio de los Términos de Referencia, en el extremo correspondiente a la relación de actividades que deberá desarrollar el proveedor, sección B. Diagnóstico, inciso iv, de acuerdo a lo siguiente:

6. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

B. Diagnostico

(...)

*iv. 13 jornadas de observación presencial de 4 horas cada una en sedes institucionales y el contact center: 9 en Oficinas Regionales (Trujillo, Piura, Cusco, Puno, **Cajamarca**, Iquitos, Pucallpa, Huancayo, Huancavelica) y 4 en Lima (Los Olivos, Cercado de Lima, San Borja y contact center)*

(...)

1.3 Con fecha 14 de agosto de 2023, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) remitió el Memorando N° 01699-DAPU/2023, a través del cual se adjuntó el Formato de Conformidad e indica penalidad.

II.-ANÁLISIS

2.1 Con la notificación de la Orden de Servicio N° 20230193, a través de correo electrónico, el contratista se obliga al cumplimiento de sus obligaciones contractuales, según los términos de referencia de la contratación del servicio de elaboración del modelo del servicio de atención al usuario del OSIPTEL.

2.2 De acuerdo a los términos de referencia, punto 9. Entregables o Productos – Tercer Entregable, señala que se deberá entregar a los treinta (30) días calendarios, dicho plazo inicia a partir del día siguiente hábil de notificada la conformidad al segundo entregable por parte del área usuaria.

2.3 La notificación de la conformidad del segundo entregable fue realizada el 30 de mayo de 2023. Por lo tanto, el plazo máximo para la presentación del tercer entregable es el 29 de junio de 2023.

2.4 Mediante Carta S/N de registro SISDOC 30728-2023/MPV de fecha 28 de junio de 2023, el contratista presentó el tercer entregable.

2.5 Mediante Memorando N° 01418-DAPU/2023 de fecha 05 de julio de 2023, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) remite las observaciones encontradas en el tercer entregable, otorgándole un plazo no mayor a cinco (5) días calendarios contados desde el día siguiente de recibida la comunicación, la misma que fue recibida el 06 de julio de 2023 por el contratista mediante Carta N° 00628-OAF/UABT/2023. Por lo tanto, el plazo máximo para la subsanación fue hasta el 11 de julio de 2023.



- 2.6 Mediante Carta S/N de registro SISDOC 33404-2023/MPV de fecha 12 de julio de 2023, el contratista presentó la subsanación del tercer entregable. En ese sentido, se evidenció un (01) día de retraso en la presentación de la subsanación del entregable.
- 2.7 Mediante Memorando N° 01565-DAPU/2023 de fecha 24 de julio de 2023, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) remiten las observaciones encontradas a la subsanación del tercer entregable, otorgándole un plazo no mayor a dos (02) días calendarios contados desde el día siguiente de recibida la comunicación, la misma que fue recibida el 25 de julio de 2023 por el contratista mediante Carta N° 00658-OAF/UABT/2023. Por lo tanto, el plazo máximo de la subsanación fue hasta el 27 de julio de 2023.
- 2.8 Mediante Correo S/N de registro SISDOC 36431-2023/MPV de fecha 27 de julio de 2023, el contratista presentó la subsanación del tercer entregable.
- 2.9 Mediante Memorando N° 01699-DAPU/2023 de fecha de 14 de agosto de 2023, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) informó que:

(...)

De otro lado, señalamos que mediante Memorando N° 01418-DAPU/2023 de fecha 05.07.2023 se observó el tercer entregable (SISDOC N° 30728-2023/MPV), en el cual, entre otros aspectos, se observó lo siguiente "(...) De otro lado, no se advierten los siguientes temas señalados en los términos de referencia: (...) No se ubican las guías y los materiales educativos (formatos a ser utilizados de manera impresa y virtual) (...)".

En ese sentido, el 12.07.2023, el contratista presentó la subsanación del tercer entregable (SISDOC N° 33404.2023/MPV) sin embargo, tras la revisión a dicha subsanación, se advierte que aún se encuentra pendiente de atender en su totalidad lo siguiente "(...) guías y materiales educativos (formatos a ser utilizados de manera impresa y virtual) (...)", según con lo establecido en el literal D de las actividades que el proveedor deberá desarrollar señalados en el numeral 6 de los términos de referencia. Por tal motivo, mediante Memorando N° 01565-DAPU/2023 de fecha 24.07.2023 se reiteró la observación antes descrita, siendo subsanada mediante carta (SISDOC N° 36431-2023/MPV) el 27.07.2023.

(...)

- 2.10 El numeral 168.5 del artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, señala: "*Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad puede otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes. **En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar...**"*
- 2.11 De lo indicado por la normativa de contrataciones y en aplicación al presente caso, se verifica que el Contratista tuvo hasta el 11.07.2023 para presentar la subsanación del tercer entregable advertida mediante Carta N° 00628-OAF/UABT/2023, la cual fue recibida el 06.07.2023. Sin embargo, tercer entregable no fue subsanado en su totalidad, observado mediante Memorando N° 01565-DAPU/2023 y comunicada a través de la Carta N° 00658-OAF/UABT/2023, siendo subsanada la observación el 27.07.2023 (Carta SN de SISDOC N° 36431-2023/MPV), en ese sentido se tiene dieciséis¹ (16) días de retraso en la subsanación de las observaciones.

¹ Contados desde el 12 de julio de 2023 hasta el 27 de julio de 2023.

2.12 Por lo tanto, al haberse evidenciado la demora incurrida por el Contratista en la subsanación de las observaciones del tercer entregable por un total de 16 días, de acuerdo al numeral 2.11 del presente informe, se realizará el cálculo de la penalidad de acuerdo al numeral 13. Penalidades – Penalidad por mora - de los términos de referencia, aplicando la fórmula señalada en el Reglamento de la Ley de Contrataciones².

CALCULO

- Penalidad diaria: $\frac{0.10 \times S/ 13 033.34^3}{0.40 \times 30^4} = \frac{1 303.334}{12} = S/ 108.611166666666666666666667$
- Monto Total de la Penalidad por 16 días = $S/ 108.61116666666666666666666667 \times 16 = S/ 1 737.7786666666666666666666667 = S/ 1 737.78$ (redondeado)

III.-CONCLUSION

De lo expuesto anteriormente se desprende lo siguiente:

- 3.1 De acuerdo a lo informado por el área usuaria, el Contratista incurrió en penalidad por demora en la subsanación de observaciones al tercer entregable.
- 3.2 En tal sentido, la nota de débito a emitir por concepto de penalidad aplicado al contratista CAMBIO Y GERENCIA S.A.C por la demora en la subsanación de las observaciones al tercer entregable, asciende a la suma de S/ 1 737.78 (Mil setecientos treinta y siete con 78/100 Soles).

Atentamente,

² Artículo 162. Penalidad por mora en la ejecución de la prestación
 162.1. En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días: b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: $F = 0.25$ y b.2) Para obras: $F = 0.19$.

³ Conforme al numeral 12 de los términos de referencia, el pago se realiza en tres (03) armadas iguales del monto contratado (S/ 39 100.00), siendo S/ 13 033.34 por corresponder al tercer y último pago.

⁴ Conforme al numeral 9 de los términos de referencia, el tercer entregable se deberá entregar a los treinta (30) días calendario.