

<b>A</b>	:	<b>JHULY LUNA OLMOS DE REATEGUI. GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>APLICACIÓN DE PENALIDAD POR MORA</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>29 de diciembre de 2020</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	CAS	MAYRA ROSMERY MIRANDA SALDAÑA
<b>REVISADO POR</b>		
<b>APROBADO POR</b>	JEFE DE LOGISTICA	JORGE EMILIO PERLECHE GARCIA



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al Contrato 063-2020/OSIPTEL por el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, con la empresa Suministros Tecnológicos E.I.R.L, a efectos de informar lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES:**

- 1.1. Con fecha 21 de setiembre de 2020, se suscribió el Contrato N° 063-2020/OSIPTEL, en adelante El Contrato, por el “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”, con la empresa Suministros Tecnológicos E.I.R.L, en adelante El Contratista, por el monto de S/ 182,070.19 (Ciento ochenta y dos mil setenta y 19/100 soles) incluido el IGV, y por un periodo de ejecución de doce (12) meses, el mismo que se computa desde el 26 de setiembre de 2020 hasta el 26 de setiembre de 2021.
- 1.2 El contratista con fecha 23 de noviembre de 2020 (Registro SISDOC N° 19115.2020/SSB01) presentó el Informe de implementación de los reportes, entre ellos, el de implementación del reporte detallado de demanda de comunicaciones electrónicas por hora, por día, por semana y por mes, considerando e identificando las comunicaciones que pueden ser SPAM (Sin contenido de consulta), en adelante **Reporte 03**, el cual fue observado mediante Memorando N° 00383-DAPU/20201 y notificado el 09 de diciembre de 2020 a través de Carta N° 00193-OAF/UABT/2020 otorgando un plazo de siete (07) días calendarios para su subsanación.
- 1.3 El contratista con fecha 16 de diciembre de 2020 (Registro SISDOC N° 21146-2020/SSB01), presentó la subsanación de la implementación del Reporte 03 y adjunto el informe correspondiente.
- 1.4 Mediante Memorando N° 00542-DAPU/2020 de fecha 23 de diciembre de 2020 la Dirección de Atención y Protección del Usuario, en calidad de área usuaria, otorgo la conformidad del primer entregable de la prestación, señalando la demora en la implementación del reporte detallado de demanda de comunicaciones electrónicas por hora, por día, por semana y por mes, considerando e identificando las comunicaciones que pueden ser SPAM (Sin contenido de consulta).
- 1.5 Mediante Correo electrónico institucional de fecha 29 de diciembre de 2020, el área usuaria realizó precisiones respecto a la presentación de información de los documentos del primer pago.
- 1.6 Con fecha 29 de diciembre de 2020 se notificó la denegatoria de ampliación de plazo mediante Carta N° 725-OAF/2020.
- 1.5 El monto máximo de aplicación de penalidad por mora respecto al presente contrato, asciende a S/ 18,702.02 Soles.

**I. BASE LEGAL:**

Este contrato se celebra de conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225- Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF; y, su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

**II. ANALISIS:**

- 2.1. De acuerdo al Contrato N° 063-2020/OSIPTEL en la cláusula quinta señala que el primer pago corresponderá al 40% del monto contratado, previo cumplimiento de los entregables establecidos en los puntos del 1 al 5 del numeral IX<sup>2</sup> de los términos de referencia.
- 2.2. En el numeral IX Entregables, punto 3 indica que el contratista deberá presentar el Informe Técnico en el cual se indique el cumplimiento de lo solicitado en el ítem B.9.
- 2.3. El Ítem B Soporte y Mantenimiento de software (licenciamiento) para solución de contac center, punto 9 señala que se deberá incluir en las plataformas los siguientes reportes, adicionales a los existentes:

<sup>1</sup> Mediante correo institucional de fecha 29 de diciembre de 2020, el área usuaria señaló que el reporte 03 fue implementado al 23 de noviembre de 2020, el cual fue observado memorando 00383-DAPU/2020.

<sup>2</sup> Páginas 16 y 17 de las Bases de la Contratación Directa N° 005-2020/OSIPTEL



1.- Reporte detallado de demanda, que incluya las llamadas, abandonadas, considerando un (1) intento. Frecuencia: por hora, por día, por semana y por mes.

2.- Reporte detallado de demanda, que incluya atenciones recibidas (llamadas abandonadas, tomadas, fantasmas). Frecuencias: por hora, día, por semana y por mes.

**3.- Reporte detallado de demanda de comunicaciones electrónicas por hora, por día, por semana, y por mes, considerando e identificando las comunicaciones que puedan ser SPAM (sin contenido de consulta).**

4.- Reporte de productividad por agente y total de agentes: por hora, por día, por semana, por mes; de atenciones telefónicas y comunicaciones electrónicas.

El plazo de implementación de los reportes antes indicados es de 30 días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, en ese sentido dicha implementación correspondía realizarse hasta al **21 de octubre de 2020**.

2.4. El contratista con fecha 23 de noviembre de 2020 (Registro SISDOC N° 19115.2020/SSB01) presentó el informe de los cuatro reportes del ítem B.9

2.5. Sobre el particular, la Dirección de Atención y Protección del Usuario, en calidad de área usuaria, contando con la información respectiva mediante Memorando N° 00383-DAPU/20203 de fecha 04 de diciembre de 2020, informó el cumplimiento de los puntos 1, 2, 4 y 5 del numeral IX, y observó el numeral 3 respecto al Reporte 03, otorgando un plazo de 07 días calendarios para su subsanación contados desde el día siguiente de su notificación.

2.6 Dicha observación se notificó mediante Carta N° 00193-OAF/UABT/2020 el 09 de diciembre de 2020.

2.7. El contratista, solicitó una ampliación de plazo por los días de demora en la implementación del Reporte 03, y en adición presentó el levantamiento de la observación realizada por el área usuaria al Reporte 03 el 16 de diciembre de 2020 (Registro SISDOC N° 21146-2020/SSB01).

2.8 Mediante Memorando N° 00542-DAPU/2020 de fecha 23 de diciembre de 2020, el área usuaria otorgo la conformidad al primer entregable y señalo la demora de la implementación del Reporte 03.

Cabe precisar que, mediante correo institucional, el área usuaria, **precisó** que la implementación de los Reportes 01, 03 y 04 se implementaron el 21 de octubre de 2020, sin embargo el **Reporte 03 se implementó el 23 de noviembre de 2020**, el mismo que fue observado con Memorando N° 00383-DAPU/2020 y que con posterioridad fue subsanado el 16 de diciembre de 2020.

2.9 Respecto a la solicitud de ampliación de plazo presentada por el contratista respecto a la demora en la implementación del reporte 03 fue denegada<sup>4</sup> el 29 de diciembre de 2020 mediante Carta N° 725-OAF/2020.

2.10 En ese sentido, de acuerdo a lo señalado en los términos de referencia de la contratación, la implementación de los 04 reportes del numera B.9 que forman parte de los puntos 1, 2, 3, 4 y 5 del numeral IX, los cuales debían implementarse dentro de los 30 días calendarios posteriores a la firma del contrato, y de acuerdo a lo informado por el área usuaria el Reporte 03 fue implementado el 23 de noviembre de 2020, es decir con treinta y tres (33) días calendarios de demora.

<sup>3</sup> Mediante correo institucional de fecha 29 de diciembre de 2020, el área usuaria señaló que el reporte 03 fue implementado al 23 de noviembre de 2020, el cual fue observado memorando 00383-DAPU/2020.

<sup>4</sup> Considerando lo señalado por el área usuaria mediante correo institucional de fecha 29 de diciembre de 2020.



2.11 Por tanto, al haberse evidenciado la demora injustificada incurrida por el Contratista en la implementación del Reporte 03, que forma parte del primer entregable para proceder con el pago del 40% del monto del contrato, se procederá a calcular la penalidad de acuerdo a lo indicado en cláusula duodécima del Contrato N° 063-2020/OSIPTEL.

Formula de penalidad por mora:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times 72,828.08^5}{0.40 \times 30^6}$$

$$\text{Penalidad Diaria} = \text{S/ } 606.90$$

Días de demora por costo de Penalidad Diaria: 33 X 606.90

Total de penalidad: **S/ 20,027.72**

2.12 Al respecto, el artículo 161.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, señala la aplicación de penalidad por mora puede alcanzar como máximo el 10% del monto del contrato vigente, en ese sentido se verifica que el 10% del monto del Contrato N° 063-2020/OSIPTEL asciende a la suma de **S/ 18,702.02 Soles**, por tanto correspondería aplicar dicho monto como penalidad por mora, toda vez que el monto calculado supera el 10% permitido por norma.

2.13 Por otro lado, se precisa que la demora en la presentación del Informe de implementación no se encuentra dentro de la relación de otras penalidades. .

### **III. CONCLUSIÓN:**

En tal sentido, la nota de débito a emitir por concepto de penalidad por mora correspondiente a la demora de la implementación del **Reporte 03**: Reporte detallado de demanda de comunicaciones electrónicas por hora, por día, por semana, y por mes, considerando e identificando las comunicaciones que puedan ser SPAM (sin contenido de consulta) que forma parte de las obligaciones contractuales para el primer pago, que se debe aplicar al Contratista Suministros Tecnológicos E.I.R.L, asciende a la suma de **S/ 18,702.02 Soles** (Dieciocho mil setecientos dos y 02 Soles).

Atentamente,



<sup>5</sup> Monto a pagar por el 40% del monto contratado.

<sup>6</sup> Plazo en días de la implementación del Reporte 03.