

CONDICIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE TALLERES VIRTUALES DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A LAS
ESTACIONES DE SERVICIO AFILIADAS A LA RED PETROPERÚ

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Petroperú S.A., en el marco de sus actividades Comerciales, solicita la contratación de una empresa que brinde el servicio de expositores para los talleres virtuales del Programa de Capacitación dirigido a los operadores y administradores de las estaciones de servicios de Petroperú S.A a nivel nacional (Fase 3, 4, 5 y 6), el cual se realizaría por videoconferencia.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Las actividades se realizarán por videoconferencia y estarán dirigidas a los operadores y administradores de las estaciones de servicios de Petroperú S.A a nivel nacional, de acuerdo a lo siguiente:

2.1. Cronograma de las charlas:

La programación del cronograma será enviada al contratista, una vez firmada la Orden de Trabajo a Terceros. Este cronograma estará sujeto a cambio, previa comunicación al proveedor.

- ✓ Cantidad: Veinte (20) videoconferencias.
- ✓ Frecuencia promedio: Una (1) videoconferencia semanal.
- ✓ Duración: Dos (2) horas, incluye resolución de preguntas.
- ✓ Horarios: A partir de las 3:00 p.m. (o modificable)
- ✓ Medio virtual: Plataforma Cisco Webex de Petroperú S.A.

2.2. Contenido de los talleres:

La empresa contratista deberá elaborar la presentación y proponer el contenido de los talleres haciendo uso de técnicas visuales y dinámicas grupales, generando interacción, encuestas en vivo (Herramientas como Kahoot o Menti, etc). Los temas de los talleres son los siguientes:

FASE 3

- Seguridad Contra Incendios
 - ✓ Identificación de riesgos potenciales de incendio previos al inicio de labores.
 - ✓ Tipos de extintores y su uso adecuado.
 - ✓ Señalización en EE.SS.
 - ✓ Plan de contingencia.
- Recomendaciones sobre Seguridad Sanitaria y Protocolo de Atención al cliente en una Estación de Servicios.
 - ✓ Explicación paso a paso del Protocolo de Atención de Petroperú S.A.
 - ✓ Cuidado personal durante el trabajo.
 - ✓ Limpieza y desinfección.

FASE 4:

- Fidelización y Experiencia del Cliente
 - ✓ Experiencia del cliente.
 - ✓ Estrategias de retención y fidelización de clientes aplicables al rubro.
 - ✓ Gestión de reclamos.
 - ✓ Servicio Pre y Post Venta.

- ✓ Propuestas de momento WOW.
- Recomendaciones sobre Seguridad Sanitaria y Protocolo de Atención al cliente en una Estación de Servicios.
 - ✓ Explicación paso a paso del Protocolo de Atención de Petroperú S.A.
 - ✓ Cuidado personal durante el trabajo.
 - ✓ Limpieza y desinfección.

FASE 5:

- Detección de billetes y monedas falsas
 - ✓ Métodos de pago más fraudulentos.
 - ✓ Elementos de seguridad de billetes y monedas en soles.
 - ✓ Otros medios de pago.
- Recomendaciones sobre Seguridad Sanitaria y Protocolo de Atención al cliente en una Estación de Servicios.
 - ✓ Explicación paso a paso del Protocolo de Atención de Petroperú S.A.
 - ✓ Cuidado personal durante el trabajo.
 - ✓ Limpieza y desinfección.

FASE 6:

- Primeros auxilios
 - ✓ Principios básicos y normas de actuación.
 - ✓ Reconocimiento de signos vitales y reanimación.
 - ✓ Tipos de lesiones.
- Recomendaciones sobre Seguridad Sanitaria y Protocolo de Atención al cliente en una Estación de Servicios.
 - ✓ Explicación paso a paso del Protocolo de Atención de Petroperú S.A.
 - ✓ Cuidado personal durante el trabajo.
 - ✓ Limpieza y desinfección.

2.3. Otras precisiones:

- El contratista deberá remitir en un plazo máximo de dos (2) días hábiles luego de realizada cada videoconferencia, el listado de los asistentes de acuerdo a formato que será alcanzado por Petroperú S.A.
- Elaborar diplomas o constancias digitales de participación a los asistentes de acuerdo a formato digital que será alcanzado por Petroperú S.A.
- La empresa contratista deberá proponer y/o actualizar el contenido de los temas indicados en el numeral 2.2. de las presentes Condiciones Técnicas previa coordinación con Petroperú S.A.
- El contenido expuesto deberá estar sustentado con fuentes bibliográficas. Petroperú podrá verificar la veracidad de dicha información.
- De ser el caso, la empresa contratista podrá reemplazar durante la ejecución del servicio al personal capacitador, previa evaluación y aprobación de Petroperú S.A. Dicho personal deberá cumplir con iguales o superiores características a las solicitadas en el numeral 7.

3. ALCANCE DEL SERVICIO:

El servicio de capacitación se realizará a nivel nacional por videoconferencia, de acuerdo con la Fase y temas considerados dentro de la misma, impartiendo conocimiento formativo dirigido a los operadores y administradores de las estaciones de servicios de

Petroperú S.A. a nivel nacional.

- Universo: 661 Estaciones de Servicio pertenecientes a la Red de Petroperú S.A.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El plazo de ejecución del servicio será de ciento veinte (120) días calendario, a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Trabajo a Terceros.

5. MONTO ESTIMADO REFERENCIAL

Reservado

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

A suma alzada.

7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS:

a) Empresa especializada en capacitación:

Experiencia mínima de facturación de S/ 50,000 soles en servicios de capacitación a nivel nacional en los últimos dos (02) años a la fecha de presentación de la propuesta.

- La experiencia de la empresa deberá ser acreditada con la presentación de copia simple de: (i) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente (por ejemplo: comprobantes de retención, boletas de pago, estados de cuenta, entre otros) o. (ii) contratos y sus respectivas conformidades de culminación de servicios prestados a nivel nacional.

b) Equipo de trabajo:

	Tema 1	Tema 2
Fase 3	Seguridad contra incendios Profesional o técnico en Seguridad y Protección contra incendios, Bombero o con Especialización en protección contra incendios.	Coach Profesional con grado mínimo de Bachiller en Psicología, Sociología, Administración, Ciencias Administrativas, Marketing, Economía o carreras afines.
Fase 4	Fidelización y Experiencia del cliente Profesional con grado mínimo de Bachiller en Marketing, Administración, Ciencias Administrativas o carreras afines.	Coach Profesional con grado mínimo de Bachiller en Psicología, Sociología, Administración, Ciencias Administrativas, Marketing, Economía o carreras afines.
Fase 5	Detección de billetes y monedas falsas Profesional o técnico con experiencia en dictado de cursos o capacitaciones sobre detección de billetes y monedas falsas. Deberá	Coach Profesional con grado mínimo de Bachiller en Psicología, Sociología, Administración, Ciencias Administrativas, Marketing, Economía o carreras afines.

	haber cursado talleres dictados por el Banco Central de Reserva del Perú.	
Fase 6	Primeros auxilios Médico General o Profesional en Enfermería con experiencia y conocimiento en primeros auxilios y RCP.	Coach Profesional con grado mínimo de Bachiller en Psicología, Sociología, Administración, Ciencias Administrativas, Marketing, Economía o carreras afines.

- El equipo deberá estar conformado mínimo por cinco (5) expositores.
- La formación académica de cada expositor, deberá ser acreditada con la presentación de copia simple del título profesional o grado de bachiller o técnico.
- La experiencia de cada expositor, deberá ser acreditada con constancias o certificados que indiquen que el expositor ha sido ponente mínimo en dos (2) capacitaciones relacionadas a la materia.
- De ser el caso, presentar registro en SUNEDU de los grados y títulos expedidos en el extranjero.

8. ADMINISTRACIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La administración del contrato estará a cargo del Supervisor de la Jefatura Trade Marketing y la conformidad del servicio estará a cargo de la Jefatura Trade Marketing de la Gerencia Dpto. Marketing.

9. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:

El pago se realizará en dos (2) partes, después de emitida la conformidad del entregable según se indica:

- ✓ Primer pago: 40% del monto total a los 60 días de iniciado el servicio.
- ✓ Segundo pago: 60% del monto total al finalizar el servicio.

Las facturas serán presentadas en la Oficina de Trámite Documentario ubicada en Av. Canaval Moreyra N° 150, San Isidro o remitidas al correo mesadepartesvirtual@petroperu.com.pe (Revisar el link <https://www.petroperu.com.pe/proveedores/mesa-de-partes-virtual/> donde se explican los detalles para el envío de documentación). Los pagos se efectuarán, a los treinta (30) días calendario siguientes de la correcta presentación o envío de la factura correspondiente, previa conformidad de la Jefatura Trade Marketing.

Las facturas presentadas incorrectamente o presentadas antes de obtener la conformidad de la valorización, serán devueltas al contratista para su corrección, rigiendo el nuevo plazo a partir de la fecha de su presentación.

10. PENALIDAD:

En caso de retraso injustificado o no presentarse en las fechas y horario acordados de acuerdo al cronograma indicado por Petroperú S.A., se aplicará al contratista una penalidad hasta un máximo del 10% del monto contractual. Esta penalidad será deducida del pago final. La penalidad se calculará de acuerdo a la siguiente formula:

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

$$\text{Donde } F = 0.40$$

11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA:

El contratista es responsable exclusivo de la labor que realice su personal, así como por su conducta, presentación, trato y respeto, durante la vigencia del Contrato. Petroperú S.A. se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran ante el incumplimiento de lo antes mencionado.

El personal del Contratista no guarda relación laboral ni dependencia alguna con Petroperú S.A., sino que depende exclusivamente del contratista.

El Contratista se compromete a mantener en forma permanente personal calificado y adecuado para la ejecución de los trabajos, obligándose a retirar al personal que Petroperú S.A. considere no idóneo, o que cometiere faltas graves, contra la moral y/o disciplina e incumpla las disposiciones de las normas de seguridad el mismo que será reemplazado de inmediato, por otro de igual o superior categoría. Cualquier cambio de personal debe contar con la autorización de Petroperú S.A.

Previo al inicio del servicio, el Contratista debe emitir la evidencia del Registro de su “Plan para Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo” en la plataforma SICOVID, en caso de incumplimiento será causal de resolución de contrato.

12. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones marcados como confidencial de Petroperú S.A. a los que tenga acceso en la ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A. Asimismo, EL Contratista y su personal conviene en que toda la información marcada como confidencial y suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de Petroperú S.A., no pudiendo EL Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por Petroperú S.A. a EL Contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. EL Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

EL Contratista y su personal deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con EL Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A., garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir. EL Contratista se compromete a destruir todo el material que les haya proporcionado Petroperú S.A. a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, EL Contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio prestado, siendo Petroperú S.A. el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de Petroperú S.A.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de EL Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato y Petroperú S.A. se reserva el derecho de las acciones legales civiles y penales que correspondieran si se vulnera esa confidencialidad durante el periodo de hasta cinco (05) años después de concluido el servicio.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL:

El contratista cederá los derechos de autor y la propiedad intelectual a Petroperú S.A. de toda la documentación elaborada y registros audiovisuales por el presente servicio, absteniéndose de registrar o comercializar parcial o totalmente la documentación entregada.

14. SISTEMA DE INTEGRIDAD DE PETROPERÚ:

El Sistema de Integridad tiene como finalidad gestionar la ética e integridad en Petroperú S.A., asumiendo un compromiso con las normas del sistema, así como fortalecer la cultura ética basada en la política de tolerancia cero frente al fraude, a la corrupción y a cualquier acto irregular, proporcionando así las directrices a seguir para desarrollar acciones preventivas y detectar actos irregulares.

En ese sentido, la contratista se obliga al cumplimiento de lo dispuesto en:

1. El Código de Integridad de PETROPERÚ;
2. La Política Corporativa Antifraude y Anticorrupción de PETROPERÚ S.A.; y,
3. Los lineamientos del Sistema de Integridad, en lo que le sea aplicable a las obligaciones a su cargo.

El Código de Integridad de PETROPERÚ, la Política Corporativa Antifraude y Anticorrupción, así como los Lineamientos del Sistema de Integridad se encuentran publicados en el portal de Petroperú S.A., en el siguiente enlace: <https://www.petroperu.com.pe/buen-gobierno-corporativo/nuestro-sistema-de-integridad/>

Aprobado por:

Francisco Alvarado Manrique
Jefe Trade Marketing