

*Reporte Anual de Operaciones del Catálogo
Electrónico del Convenio Marco de Emisión de
Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo
Nacional de Pasajeros*

Año 2012



Elaborado en Marzo 2013

Abog. Magali Rojas D.
Presidente Ejecutivo.

Abog. Augusto Effio O.
Director Técnico Normativo.

Ing. Renato Cappelletti P.
Sub Director de Procesos Especiales.

Eco. Dennis Resoagli M.
Supervisor de Convenio Marco.

Lic. Luis Ontaneda M.

Eco. Ana López D.

Ing. Gerardo Millones P.

Ing. Yoeli Pezo M.

Eco. Joel Bullón Ch.

Eco. Ronald Villena M.

Ing. Ivette Del Carpio O.

Srta. Karla Silva F.

Sr. Abdel Trujillo H.

Equipo de Convenio Marco.

El presente reporte ha sido desarrollado sobre la base de la información registrada en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), específicamente en el Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, respecto de las órdenes de servicio formalizadas¹ entre el 21 de mayo de 2012 y el 27 de diciembre de 2012.

I. Resumen Ejecutivo.

1. Antecedentes.

El 02 de mayo de 2012, se llevó a cabo la suscripción de los Acuerdos de Convenio Marco por parte de dos (02) proveedores adjudicatarios de la Concurso Público N° 001-2010-OSCE/CM Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros.

El 21 de mayo de 2012, se dio inicio a la puesta en operación del Catálogo Electrónico de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, cuya primera vigencia fue establecida hasta el 21 de mayo de 2013, es decir un (01) año.

El 13 de febrero de 2013, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) comunicó a través del SEACE, la decisión de gestionar la renovación del Acuerdo de Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros, así como la incorporación de proveedores por el periodo de seis (06) meses.

2. Generalidades.

2.1 Convenio Marco.

Modalidad por la cual se selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y servicios que requieran y que son ofertados a través de los Catálogos Electrónicos de Convenios Marco.

2.2 Catálogo Electrónico.

Herramienta electrónica de gestión de contrataciones utilizada por las Entidades (compradores) y proveedores seleccionados (vendedores), que posibilita la interacción entre ambos para concretar la formalización de la relación contractual de manera ágil y eficiente.

2.3 Renovación del Acuerdo.

Acto que busca prolongar la operatividad del Catálogo Electrónico del Convenio Marco a través de la extensión de su vigencia, cuya decisión recae en el Titular del OSCE previo informe de la Dirección Técnico Normativa, en el que se sustenta la conveniencia técnica y económica de dicha medida. La decisión de renovación de la vigencia de un Convenio Marco involucra la implementación de un procedimiento de incorporación de proveedores.

2.4 Procedimiento de Renovación del Acuerdo.

Mecanismo a través del cual el proveedor comunica al OSCE su decisión de continuar o no con los precios y condiciones vigentes establecidas en el Acuerdo de Convenio Marco suscrito previamente, durante un periodo adicional establecido.

2.5 Procedimiento de Incorporación de Proveedores.

Mecanismo a través del cual el OSCE evalúa la aceptación del proveedor en un Catálogo Electrónico del Convenio Marco en función de criterios de evaluación previamente establecidos respecto de sus propuestas a fichas-producto definidas.

¹ Refiérase a todas aquellas operaciones que registraron una orden electrónica (OE) en estado confirmada en el Catálogo Electrónico.

3. Contrataciones registradas en el Catálogo Electrónico del Convenio Marco.

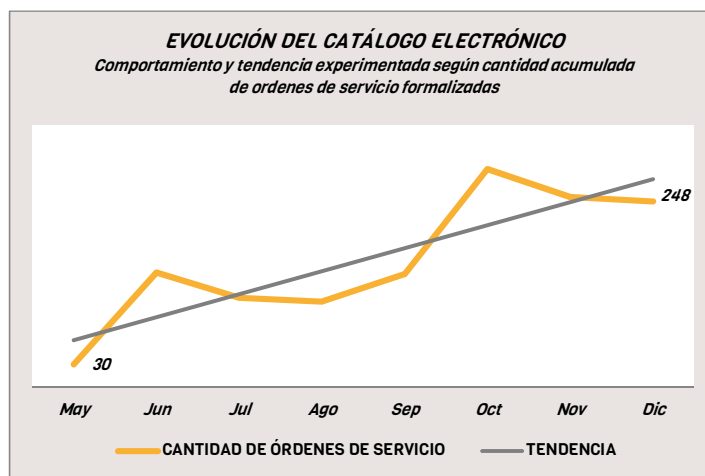
Durante el período de análisis, el Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró la siguiente información:

3.1 Evolución.

3.1.1 Según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto de la cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas el siguiente comportamiento:

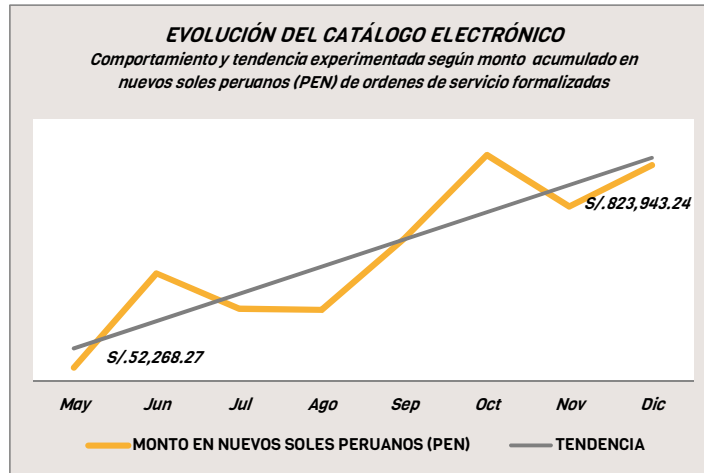
EVOLUCIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas)		
Mes de operación	Cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas	%
Mayo	30	2.21%
Junio	153	11.25%
Julio	119	8.75%
Agosto	114	8.38%
Septiembre	151	11.10%
Octubre	291	21.40%
Noviembre	254	18.68%
Diciembre	248	18.24%
TOTAL	1,360	100.00%



3.1.2 Según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto del monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas el siguiente comportamiento:

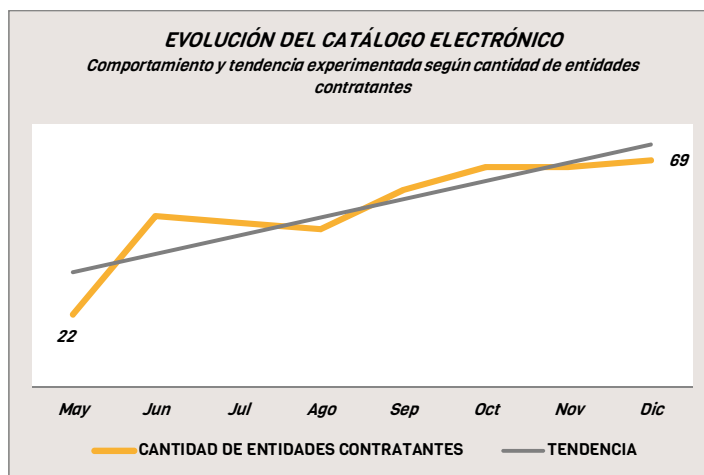
EVOLUCIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas)		
Mes de operación	Monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas	%
Mayo	S/.52,268.27	1.34%
Junio	S/.411,312.71	10.52%
Julio	S/.277,097.02	7.09%
Agosto	S/.271,489.78	6.94%
Septiembre	S/.544,147.62	13.92%
Octubre	S/.862,985.93	22.07%
Noviembre	S/.666,859.77	17.05%
Diciembre	S/.823,943.24	21.07%
TOTAL	S/.3,910,104.34	100.00%



3.1.3 Según cantidad de entidades contratantes.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto de la cantidad de entidades contratantes el siguiente comportamiento:

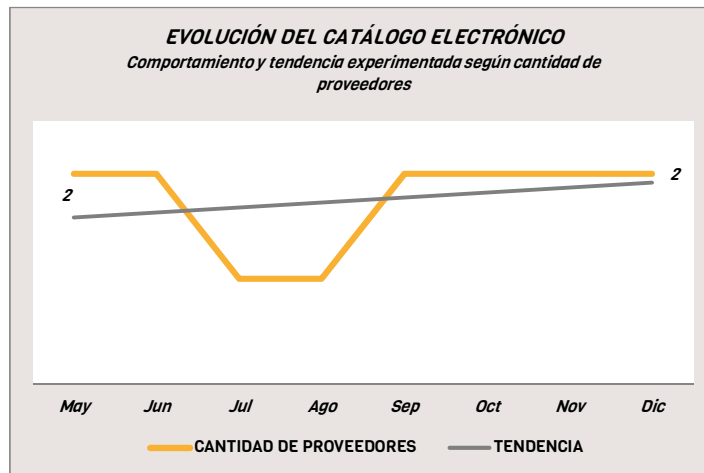
EVOLUCIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según cantidad de entidades contratantes)		
Mes de operación	Cantidad de entidades contratantes	%
Mayo	22	23.40%
Junio	52	55.32%
Julio	50	53.19%
Agosto	48	51.06%
Septiembre	60	63.83%
Octubre	67	71.28%
Noviembre	67	71.28%
Diciembre	69	73.40%
TOTAL	94	100.00%



3.1.4 Según cantidad de proveedores.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto de la cantidad de proveedores el siguiente comportamiento:

EVOLUCIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según cantidad de proveedores)		
Mes de operación	Cantidad de proveedores	%
Mayo	2	100.00%
Junio	2	100.00%
Julio	1	50.00%
Agosto	1	50.00%
Septiembre	2	100.00%
Octubre	2	100.00%
Noviembre	2	100.00%
Diciembre	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

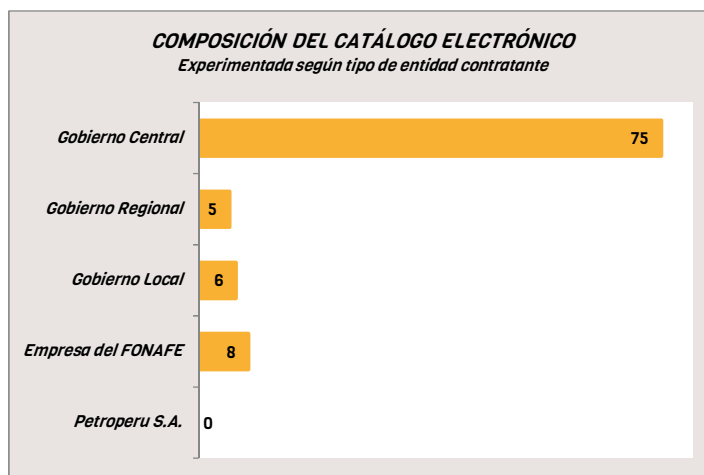


3.2 Composición.

3.2.1 Según tipo de entidad contratante.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró contrataciones en cuatro (04) de los cinco (05) tipos de entidades contratantes existentes, debiendo precisar que para PETROPERÚ S.A. el uso del Catálogo Electrónico no resulta obligatorio². Dichas contrataciones se distribuyeron del siguiente modo:

COMPOSICIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según tipo de entidad contratante)		
Tipo de entidad contratante	Cantidad de entidades contratantes	%
Gobierno Central	75	79.79%
Gobierno Regional	5	5.32%
Gobierno Local	6	6.38%
Empresa del FONAFE	8	8.51%
Petroperu S.A.	0	0.00%
TOTAL	94	100.00%

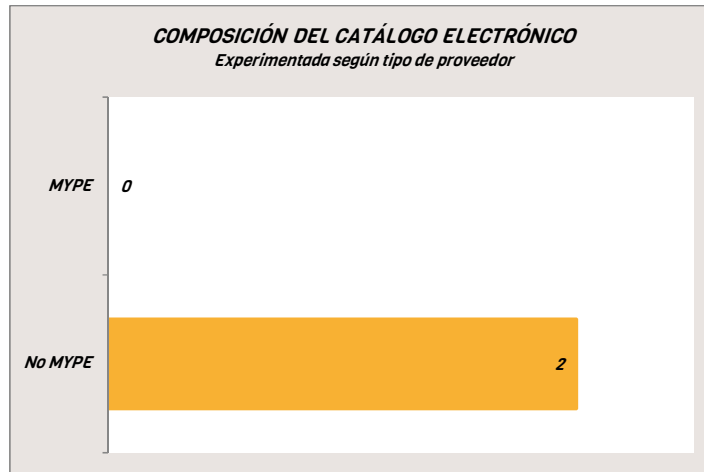


² PETROPERU S.A. no se encuentra comprendida dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado.

3.2.2 Según tipo de proveedor.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró contrataciones de dos (02) proveedores No MYPEs.

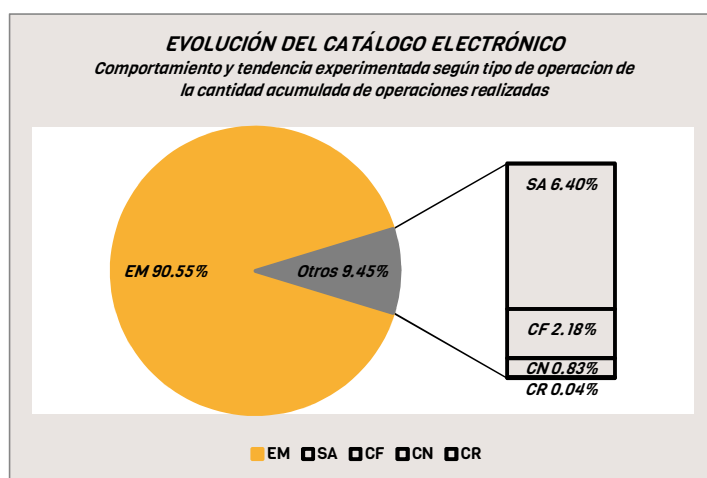
COMPOSICIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según tipo de proveedor)		
Tipo de proveedor	Cantidad de proveedores	%
MYPE	0	0.00%
No MYPE	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%



3.2.3 Según tipo de operación.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró contrataciones de ocho mil quinientos setenta y un (8,571) servicios de emisiones de boletos electrónicos y de ochocientos noventa y cinco (895) servicios suplementarios. Dichos servicios se distribuyeron del siguiente modo:

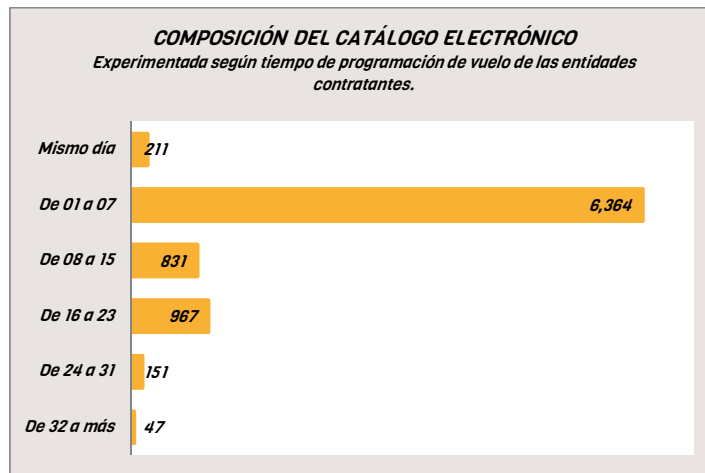
COMPOSICIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según tipo de operación)			
Tipo de operación	Siglas	Cantidad acumulada de operaciones realizadas	%
Emisión	EM	8,571	90.55%
Solicitudes de anulación	SA	606	6.40%
Solicitudes de cambio de fecha	CF	206	2.18%
Solicitudes de cambio de nombre	CN	79	0.83%
Solicitudes de cambio de ruta	CR	4	0.04%
TOTAL		9,466	100.00%



3.2.4 Según tiempo de programación de vuelo de las entidades contratantes.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto del tiempo de programación de vuelo de las entidades contratantes, la siguiente distribución:

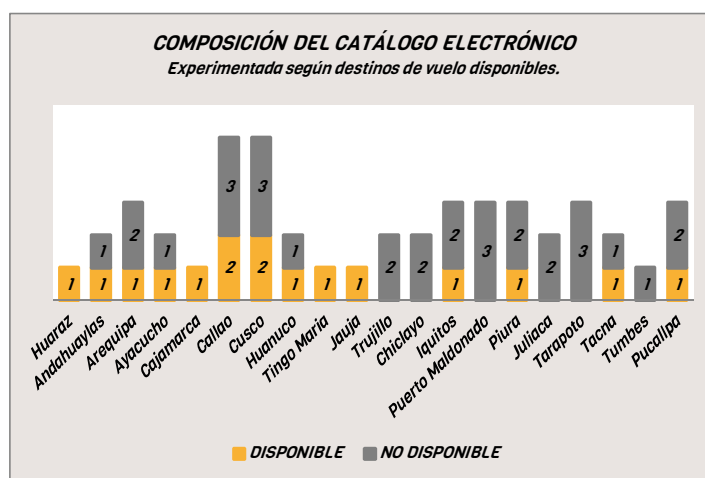
COMPOSICIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según tiempo de programación de vuelo de las entidades contratantes)		
Tiempo de programación de vuelo	Cantidad acumulada de operaciones de emisión de boletos electrónicos realizadas	%
Mismo día	211	2.46%
De 01 a 07 días calendario	6,364	74.25%
De 08 a 15 días calendario	831	9.70%
De 16 a 23 días calendario	967	11.28%
De 24 a 31 días calendario	151	1.76%
De 32 días calendario a más	47	0.55%
TOTAL	8,571	100.00%



3.2.5 Según destino de vuelo disponibles para las entidades contratantes.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró respecto de los destinos de vuelo disponibles para las entidades contratantes, la siguiente distribución:

COMPOSICIÓN DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO (Según destinos de vuelo disponibles)				
Región	Ciudad de destino	Cantidad de proveedores con disponibilidad del destino dentro del Catálogo Electrónico	Cantidad de proveedores con disponibilidad del destino fuera del Catálogo Electrónico	%
Amazonas				
Ancash	Huaraz	1	0	100.00%
Apurímac	Andahuaylas	1	1	50.00%
Arequipa	Arequipa	1	2	33.33%
Ayacucho	Ayacucho	1	1	50.00%
Cajamarca	Cajamarca	1	0	100.00%
Callao	Callao	2	3	40.00%
Cusco	Cusco	2	3	40.00%
Huancavelica				
Huanuco	Huanuco	1	1	50.00%
	Tingo María	1	0	100.00%
Ica				
Junín	Jauja	1	0	100.00%
La Libertad	Trujillo	0	2	0.00%
Lambayeque	Chiclayo	0	2	0.00%
Lima				
Loreto	Iquitos	1	2	33.33%
Madre de Dios	Puerto Maldonado	0	3	0.00%
Moquegua				
Pasco				
Piura	Piura	1	2	33.33%
Puno	Juliaca	0	2	0.00%
San Martín	Tarapoto	0	3	0.00%
Tacna	Tacna	1	1	50.00%
Tumbes	Tumbes	0	1	0.00%
Ucayali	Pucallpa	1	2	33.33%



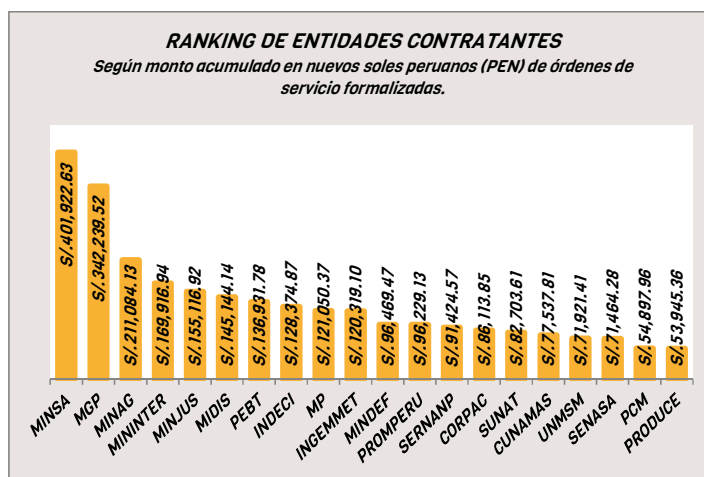
3.3 Ranking.

3.3.1 Precio registrado por tramo de vuelo.

RANKING DE PRECIOS (Según tramo de vuelo en dolares estadounidenses (USD))			
Región	Ciudad de destino	Menor precio registrado por tramo de vuelo bajo tipo solo ida (one way) en dolares estadounidenses (USD)	Menor precio registrado por tramo de vuelo bajo tipo ida y vuelta (round trip) en dolares estadounidenses (USD)
Amazonas			
Ancash	Huaraz	\$107.72	\$85.34
Apurímac	Andahuaylas	\$107.72	\$63.86
Arequipa	Arequipa	\$43.45	\$43.85
Ayacucho	Ayacucho	\$87.72	\$50.59
Cajamarca	Cajamarca	\$117.72	\$55.83
Callao	Callao	\$79.00	\$48.86
Cusco	Cusco	\$87.72	\$66.35
Huancavelica			
Huanuco	Huanuco	\$87.72	\$48.86
	Tingo María	-	\$103.36
Ica			
Junín	Jauja	\$137.34	\$83.36
La Libertad	Trujillo	-	-
Lambayeque	Chiclayo	-	-
Lima			
Loreto	Iquitos	\$93.72	\$49.49
Madre de Dios	Puerto Maldonado	-	-
Moquegua			
Pasco			
Piura	Piura	\$87.72	\$49.50
Puno	Juliaca	-	-
San Martín	Tarapoto	-	-
Tacna	Tacna	\$44.25	\$43.85
Tumbes	Tumbes	-	-
Ucayali	Pucallpa	\$88.40	-

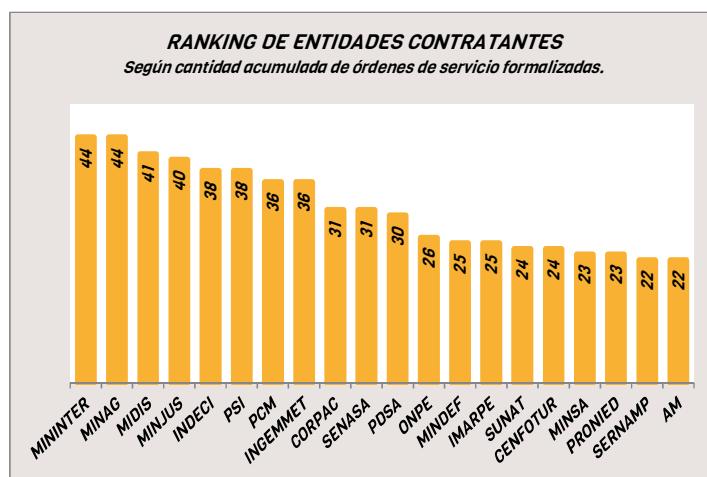
3.3.2 Entidades contratantes según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas.

RANKING DE ENTIDADES CONTRATANTES (Según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas)			
Entidad contratante	Siglas	Monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas	%
MINISTERIO DE SALUD	MINSAL	S/.401,922.63	14.80%
MARINA DE GUERRA DEL PERU	MGP	S/.342,239.52	12.61%
MINISTERIO DE AGRICULTURA	MINAG	S/.211,084.13	7.78%
MINISTERIO DEL INTERIOR - PNP UE 001 OGA	MININTER	S/.169,916.94	6.26%
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	MINJUS	S/.155,116.92	5.71%
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	MIDIS	S/.145,144.14	5.35%
PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS UE 026	PEBT	S/.136,931.78	5.04%
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL	INDECI	S/.128,374.87	4.73%
MINISTERIO PUBLICO	MP	S/.121,050.37	4.46%
INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO	INGEMMET	S/.120,319.10	4.43%
MINISTERIO DE DEFENSA	MINDEF	S/.96,469.47	3.55%
COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU	PROMPERU	S/.96,229.13	3.54%
SERVICIO NACIONAL DE AREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO - SERNANP	SERNANP	S/.91,424.57	3.37%
CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC	CORPAC	S/.86,113.85	3.17%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT	SUNAT	S/.82,703.61	3.05%
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS	CUNAMAS	S/.77,537.81	2.86%
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	UNMSM	S/.71,921.41	2.65%
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA	SENASA	S/.71,464.28	2.63%
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	PCM	S/.54,897.96	2.02%
MINISTERIO DE LA PRODUCCION	PRODUCE	S/.53,945.36	1.99%
TOTAL		S/.2,714,807.85	100.00%



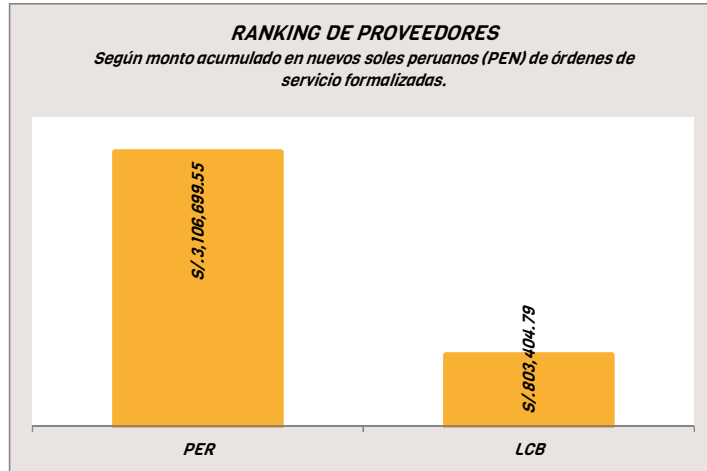
3.3.3 Entidades contratantes según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas.

RANKING DE ENTIDADES CONTRATANTES (Según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas)			
Entidad contratante	Siglas	Cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas	%
MINISTERIO DEL INTERIOR - PNP UE 001 OGA	MININTER	44	7.06%
MINISTERIO DE AGRICULTURA	MINAG	44	7.06%
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	MIDIS	41	6.58%
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	MINJUS	40	6.42%
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL	INDECI	38	6.10%
PROGRAMA SUBSECTORIAL DE IRRIGACIONES - PSI	PSI	38	6.10%
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	PCM	36	5.78%
INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO	INGEMMET	36	5.78%
CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL S.A.- CORPAC	CORPAC	31	4.98%
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA	SENASA	31	4.98%
PROGRAMA DE DESARROLLO DE SANIDAD AGROPECUARIA	PDSA	30	4.82%
OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	ONPE	26	4.17%
MINISTERIO DE DEFENSA	MINDEF	25	4.01%
INSTITUTO DEL MAR DEL PERU	IMARPE	25	4.01%
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT	SUNAT	24	3.85%
CENTRO DE FORMACION EN TURISMO	CENFOTUR	24	3.85%
MINISTERIO DE SALUD	MINSA	23	3.69%
PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA UE 108 - PRONIED	PRONIED	23	3.69%
SERVICIO NACIONAL DE AREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO - SERNAMP	SERNAMP	22	3.53%
ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA	AM	22	3.53%
TOTAL		623	100.00%



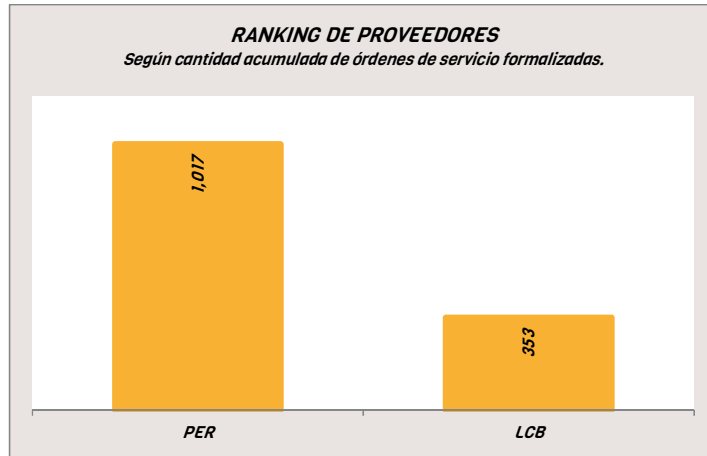
3.3.4 Proveedores según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas.

RANKING DE PROVEEDORES (Según monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas)			
<i>Proveedor</i>	<i>Siglas</i>	<i>Monto acumulado en nuevos soles peruanos (PEN) de órdenes de servicio formalizadas</i>	<i>%</i>
PERUVIAN AIR LINE S.A.	PER	S/.3,106,699.55	79.45%
LC BUSRE S.A.C.	LCB	S/.803,404.79	20.55%
TOTAL		S/.3,910,104.34	100.00%



3.3.5 Proveedores según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas

RANKING DE PROVEEDORES (Según cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas)			
<i>Proveedor</i>	<i>Siglas</i>	<i>Cantidad acumulada de órdenes de servicio formalizadas</i>	<i>%</i>
PERUVIAN AIR LINE S.A.	PER	1,017	74.23%
LC BUSRE S.A.C.	LCB	353	25.77%
TOTAL		1,370	100.00%



3.4 Principales logros.

3.4.1 Plazos de contratación.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró contrataciones cuya formalización en el cien por ciento (100%) de los casos, se dio el mismo día de acceso al Catálogo Electrónico:

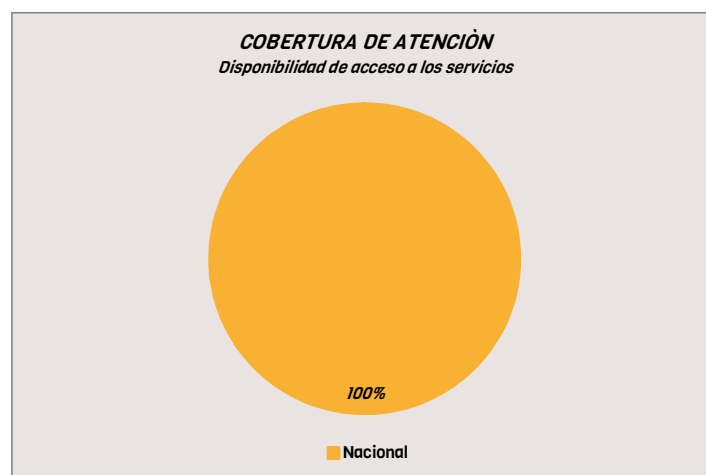
PLAZOS DE CONTRATACIÓN	
Proporción de ordenes de servicio formalizadas	Plazo mediano empleado para la formalización de la contratación
Cien por ciento (100%)	Mismo día



3.4.2 Cobertura de atención.

El Catálogo Electrónico del Convenio Marco de Emisión de Boletos Electrónicos para Transporte Aéreo Nacional de Pasajeros registró cobertura de atención a nivel nacional.

COBERTURA DE ATENCIÓN	
Región	Disponibilidad de acceso a los servicios
Todas	Nacional



II. Principales Implementaciones.

1. Marco Normativo.

1.1 Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y su modificatoria mediante Decreto Supremo N° 138-2012-EF.

Se establecieron precisiones respecto de que:

- *Las etapas del proceso de selección, desde la convocatoria hasta la suscripción de acuerdos de Convenio Marco se sujetan a las reglas señaladas en la Directiva de Convenio Marco y las reglas especiales previstas en las bases de cada proceso de selección.*
- *La posibilidad de rechazo de una orden de compra o servicio por parte de un proveedor adjudicatario, cuando la Entidad tenga retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con dicho proveedor o retraso en el pago de obligaciones asumidas frente a otro proveedor adjudicatario en el Catálogo del Convenio Marco en el que se emite la orden de compra o servicio.*
- *El incumplimiento en el pago acarrea responsabilidad de acuerdo a lo señalado en la Directiva de Convenio marco.*
- *El plazo de vigencia de cada Convenio Marco será especificado en las bases del proceso, y podrá ser renovado sucesivamente, previo informe del órgano técnico competente en el que se sustente la conveniencia técnica y económica de su renovación, de acuerdo a lo señalado en la Directiva de Convenio Marco. Además se estableció que esta disposición será de aplicación incluso a los catálogos electrónicos de Convenio Marco vigentes y aquellos procesos de selección sujetos a la modalidad de Convenio Marco que hayan sido convocados y se encuentren en trámite a la fecha de entrada de vigencia de la presente disposición.*

1.2 Directiva N° 002-2012-OSCE/CD.

Se establecieron precisiones respecto de los lineamientos para generar y administrar un Convenio Marco, realizar los procesos de selección sujetos a dicha modalidad y contratar los bienes y/o servicios ofertados en el Catálogo Electrónico.

2. Operativas.

2.1 Registro de participación electrónico.

Las Bases del Convenio Marco contemplaron adicionalmente al mecanismo presencial de registro de participación, la posibilidad de realizar un registro electrónico a través de la remisión de información mediante el correo electrónico.

Esto permitió beneficiar a los potenciales participantes al no condicionarlos a presentarse físicamente en alguna sede institucional para registrar su participación en el proceso licitatorio.

Dicho mecanismo también fue implementado dentro del procedimiento de incorporación de proveedores.

2.2 Formato Matriz de Propuesta.

Las Bases del Convenio Marco incorporaron una herramienta informática que permitió que los participantes pudieran formular sus propuestas con un reducido margen de error, a la vez que permitió sistematizarlas para facilitar su posterior revisión.

Esto se tradujo en un beneficio directo a los postores al reducir el grado de incidencias relacionadas a errores en la elaboración de sus propuestas.

Dicho formato también fue implementado dentro del procedimiento de incorporación de proveedores.

2.3 Evaluación automática.

Las propuestas generadas a través del formato Matriz de Propuesta permitieron sistematizar la evaluación, posibilitando la evaluación de un gran número de propuestas en un corto tiempo.

3. Difusión.

3.1 En portales web (SEACE y OSCE).

Publicación de manuales, guías prácticas y videos instructivos para entidades contratantes y proveedores.

3.2 En portales de videos (Youtube).

Todos los videos instructivos mencionados en el numeral 3.1 fueron replicados en la cuenta de Youtube³ de Convenio Marco.

3.3 En redes sociales (Facebook y Twitter).

Todas las publicaciones mencionadas en los numerales 3.1 y 3.2 fueron replicados en la cuenta de Facebook⁴ y de Twitter⁵ del Convenio Marco.

3.4 Presencial (charlas informativas).

Para proveedores registrados en el procedimiento de incorporación de proveedores, desarrollada en la ciudad de Lima.

4. Nuevos mecanismos.

4.1 Procedimiento de renovación de proveedores.

Las Bases del Convenio Marco permiten incluir un procedimiento de renovación de proveedores que posibilita la entrada de nuevos proveedores en el Catálogo Electrónico en caso se decida renovar la vigencia de un Convenio Marco.

4.2 Procedimiento de incorporación de productos.

Las Bases del Convenio Marco permiten incluir un procedimiento de incorporación de productos que posibilita la entrada de nuevas fichas-producto en el Catálogo Electrónico durante la vigencia de un Convenio Marco.

5. Soporte a clientes.

5.1 Atención vía telefónica.

Se brindó atención especializada a entidades públicas, proveedores y público en general respecto de aspectos relacionados al Convenio Marco⁶ y a los Catálogos Electrónicos⁷, a través de las líneas telefónicas habilitadas para dicho fin.

5.2 Atención vía correo electrónico.

Se brindó atención especializada a entidades públicas, proveedores adjudicatarios y usuarios en general respecto de aspectos relacionados al Convenio Marco⁸ y a los Catálogos Electrónicos⁹, a través de las direcciones de correo electrónico habilitadas para dicho fin.

³ Refiérase a <http://www.youtube.com/user/conveniomarco>

⁴ Refiérase a <http://www.facebook.com/Convenio.Marco>

⁵ Refiérase a [@Convenio_Marco](https://twitter.com/Convenio_Marco)

⁶ Refiérase a los anexos 124 y 125 de la central telefónica 613-5500

⁷ Refiérase a los anexos 274 y 354 de la central telefónica 613-5500

⁸ Refiérase al correo electrónico: conveniomarco@osce.gob.pe

⁹ Refiérase al correo electrónico: atenciones_conveniomarco@osce.gob.pe

5.3 Atención vía redes sociales (Facebook, Twitter y Skype).

Se brindó atención especializada a entidades públicas, proveedores adjudicatarios y usuarios en general respecto de aspectos relacionados al Convenio Marco y a los Catálogos Electrónicos, a través de las cuentas de Facebook, Twitter y Skype¹⁰ habilitadas para dicho fin.

¹⁰ Refiérase a [ConvenioMarco](#)