

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

FECHA: Lima, 15 de diciembre del 2025	
Unidad de Organización	Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004501090 / Brindar el servicio de atención de trámites consulares
Meta Presupuestaria	02
Objeto de la contratación	Contratación del servicio de Asistencia Administrativa para apoyar en la ejecución de actividades vinculadas a los procedimientos de trámites consulares.

I. MARCO LEGAL

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, en adelante el Reglamento, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

Incluido en el CMN 2026

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 118° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), la Dirección de Política Consular tiene entre sus funciones "(...) la legalización de documentos peruanos para que surtan efectos jurídicos en el exterior, así como documentos extranjeros en el Perú". Para el cumplimiento de dicha función, que se ejecuta en los diversos puntos de atención al público del MRE en territorio nacional, es necesario contar con los recursos humanos suficientes.

En esa línea, la presente contratación tiene por finalidad garantizar la atención oportuna y eficiente al público usuario de los servicios de trámites consulares que brinda el MRE en sus diferentes puntos de atención en Lima.

IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de asistencia administrativa para apoyar en la oportuna atención al público en los servicios de certificación de documentos (legalización y apostilla) que brinda la Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular, en la Sede Central del Ministerio y en sus oficinas ubicadas en los módulos de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en Lima, según la necesidad del servicio, en los días y horarios establecidos en dichas Oficinas.

V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION

La Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular tiene a su cargo la prestación de los servicios de certificación de documentos mediante los procedimientos de legalización y apostilla, los cuales constituyen trámites de alta demanda ciudadana y requieren atención inmediata, precisa y conforme a los estándares establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Estos servicios se brindan tanto en la Sede Central del Ministerio como en los Módulos de Mejor Atención al



Ciudadano (MAC) ubicados en Lima, espacios que mantienen un flujo constante y elevado de usuarios.

En los últimos meses, el incremento sostenido del volumen de solicitudes ha generado una mayor carga operativa para el personal actualmente asignado. Esta situación ha empezado a impactar en los tiempos de atención al público, representando un riesgo para el cumplimiento de los plazos establecidos y afectando la calidad del servicio. A fin de garantizar la continuidad y eficiencia del proceso de certificación de documentos, resulta indispensable reforzar la capacidad operativa mediante la contratación del servicio de asistencia administrativo.

La incorporación de este apoyo contribuirá a mantener la fluidez de la atención presencial, garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y fortalecer la calidad del servicio brindado al administrado. Por lo expuesto, se justifica la contratación señalada, por ser necesaria para asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios de legalización y apostilla a cargo de esta Subdirección.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

6.1. Descripción general

Servicio de asistencia administrativa para apoyo en la ejecución de actividades vinculadas a los procedimientos de trámites consulares.

6.2. Términos de referencia de los servicios

El servicio comprende el desarrollo de las siguientes actividades:

- a) Orientar a los usuarios, proporcionando información clara y oportuna sobre requisitos, etapas del trámite y observaciones preliminares relacionadas a legalizaciones.
- b) Apoyar en la recepción y registro de los trámites de legalizaciones, asegurando el cumplimiento de cadenas de certificación y el ordenamiento de la documentación presentada.
- c) Atender y absolver consultas relacionadas con los procedimientos de legalización y apostilla a través de los distintos canales de comunicación institucional, incluyendo la plataforma digital, garantizando información clara, precisa y oportuna.

6.3. Requisitos según leyes, reglamentos, normas metrológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

No Aplica.

6.4. Impacto ambiental.

No Aplica.

6.5. Condición de operación.

No Aplica.

6.6. Transporte.

No Aplica.

6.7. Seguros.

No Aplica.

6.8. Garantía comercial.

No Aplica.

6.9. Prestaciones accesorias a la prestación principal.

No Aplica.

VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

No Aplica.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

8.1 Del proveedor



- Estudios Técnicos y/o Universitarios, en curso o concluidos.
- Experiencia laboral mínima de un (01) año en el sector público y/o privado.
- Contar con RUC activo y habido.
- Contar con RNP vigente.

* Todos los documentos deberán presentarse de carácter obligatorio en la presentación de la cotización.

Acreditación

- Estudios realizados se acreditarán con copias simples.
- La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados.

IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. Confidencialidad

El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

9.2. Anticorrupción y antisoborno

EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del contrato.



Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, este incumplimiento conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

9.3. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

9.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

No corresponde.

9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

9.7. Gestión de riesgos las partes

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

9.8. Otras obligaciones de la Entidad

No corresponde.

9.9. Otras condiciones para la contratación

No corresponde.

9.10. Medidas de control durante la ejecución contractual

No corresponde

9.11. Modalidad de pago

Suma Alzada.

F.A.C.M. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

Quando sea condición de mercado para la ejecución de las obligaciones a cargo del proveedor para la prestación de servicios, que el pago se realice íntegra o parcialmente al inicio del contrato (pago anticipado), éste se realiza previo otorgamiento de la correspondiente garantía por el mismo monto.

Para tales efectos, se debe contemplar lo señalado en la Ley y su Reglamento.



XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio se ejecutará de manera presencial, en las instalaciones de la Subdirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores, sito en Jirón Lampa N° 580, distrito, provincia y departamento de Lima y en sus oficinas ubicadas en los módulos de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en Lima, según la necesidad del servicio.

11.2. Plazo de prestación del servicio:

El plazo de prestación del servicio es de hasta ciento veinte (120) días calendario, el mismo que se computa a partir del 05 de enero del 2026.

XII. ENTREGABLE

N° Entregables	FECHA DE INICIO / FECHA FIN	Detalle del entregable
1° ENTREGABLE	A partir del 05 de enero del 2026, HASTA LOS 30 DIAS calendario.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte sobre las tareas ejecutadas de las actividades descritas en el punto 6.2 de los Términos de Referencia.• Reporte de atenciones realizadas (informes / recepción / entregas) obtenidas del sistema RESLA.
2° ENTREGABLE	A partir del 05 de enero del 2026, HASTA LOS 60 DIAS calendario.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte sobre las tareas ejecutadas de las actividades descritas en el punto 6.2 de los Términos de Referencia.• Reporte de atenciones realizadas (informes / recepción / entregas) obtenidas del sistema RESLA.
3° ENTREGABLE	A partir del 05 de enero del 2026, HASTA LOS 90 DIAS calendario	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte sobre las tareas ejecutadas de las actividades descritas en el punto 6.2 de los Términos de Referencia.• Reporte de atenciones realizadas (informes / recepción / entregas) obtenidas del sistema RESLA.
4° ENTREGABLE	A partir del 05 de enero del 2026, HASTA LOS 120 DIAS calendario	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">• Reporte sobre las tareas ejecutadas de las actividades descritas en el punto 6.2 de los Términos de Referencia.• Reporte de atenciones realizadas (informes / recepción / entregas) obtenidas del sistema RESLA.

XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y será otorgada por la Dirección de Política Consular, previo visto bueno de la Subdirección de Trámites Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores, o, en su defecto, por la Dirección de Trámites Consulares, en cuanto esta entre en vigencia, conforme a lo dispuesto en el DS N.° 025-2025-RE y la RM N.° 508-2025-RE, en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a

¹ En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



realizar. 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, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

XIV. FORMULA DE REAJUSTE

No corresponde.

XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en cuatro (04) pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el informe o entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

La Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

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

- Documento del funcionario responsable de la Subdirección de Trámites Consulares, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante por Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o en Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jirón Lampa N° 545 – Cercado de Lima, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a 16:30 horas.

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)² del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

² b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.



Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- d) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- e) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

XVII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

XVIII. PENALIDADES

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

18.1 Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

18.1.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

- Donde F tiene los siguientes valores:

Para servicios: $F = 0.40$

- Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$.

b) Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$.

18.1.2 Tanto el monto como el plazo se refieren, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

18.1.3 El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.



18.2 Otras penalidades
No corresponde.



Franco Cossio Montero
Ministro Consejero
Director de Política Consular
Ministerio de Relaciones Exteriores

Firma
ÁREA USUARIA

