

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano:	Oficina de Relaciones Institucionales (ORI)
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AEI.02.01 Canales de atención accesibles implementados para las/los asegurados y público en general AOI00005500865: EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES VINCULADAS A LA IMPLEMENTACIÓN U OPERATIVIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES
Denominación de la Contratación:	Servicio de identificación, ejecución y seguimiento de iniciativas y proyectos de mejoras y apoyo operativo para los canales de atención de la ONP

I. FINALIDAD PÚBLICA (Obligatorio)
El servicio tiene como finalidad identificar, ejecutar y dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de mejoras, y brindar el apoyo operativo para los canales de atención de la ONP, así como en demás actividades asociadas al Proceso S12 – Gestión de Canales, coadyuvando a la mejora y optimización de los canales de atención para las/los aseguradas/os.
II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Obligatorio)
El servicio tiene como objetivo contratar a una (01) persona natural para que realice las actividades de identificación, ejecución y seguimiento de iniciativas y proyectos de mejoras y apoyo operativo para los canales de atención de la ONP, así como actividades relacionadas al Proceso S12 – Gestión de Canales, para la mejora y optimización de los canales de atención para las/los aseguradas/os.
III. ALCANCES DEL SERVICIO: (Obligatorio)
<p>El proveedor deberá realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia técnica para analizar la información estadística relacionada al sistema de gestión de colas y atenciones implementados en los canales de atención presencial y virtual de la ONP. 2. Asistencia técnica en la elaboración de un reporte con la información de la identificación y seguimiento de las iniciativas y proyectos de mejoras en los canales de atención de la ONP. 3. Asistencia técnica en la elaboración de proyectos de documentos que permita el apoyo operativo en los canales de atención de la ONP. 4. Asistencia técnica para la elaboración de una matriz con la información detallada del análisis de la información estadística que se desprende de los canales de atención de la ONP y avances de las gestiones realizadas respecto a las iniciativas y proyectos de mejoras.
IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR (Obligatorio)
<p>A. CONDICIONES GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El postor deberá ser una persona natural. - El postor deberá contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), en caso corresponda. - El postor deberá contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habido. - El postor no debe estar inhabilitado o suspendido para contratar con el Estado, se acreditará con declaración jurada. - El postor deberá contar con Código de Cuenta Interbancaria. - El postor deberá contar para la ejecución del servicio con su propio equipo informático (PC de escritorio o laptop), se acreditará con declaración jurada. <p>B. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS:</p>

FORMACIÓN

- **Requisito:**
Bachiller universitario de la carrera de Derecho y/o Ciencias Políticas y/o Economía.

Acreditación:

- *Copia simple del diploma y/o certificado de estudios que acrediten la formación académica requerida.*

EXPERIENCIA

- **Requisito:**
Experiencia general: mínima de tres (3) años en sector público y/o privado.

Acreditación:

- *La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o ordenes de servicio y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del profesional.*
- *La experiencia se contabilizará desde el momento del egreso de la formación correspondiente; de no presentar la constancia de egreso, la experiencia general se contabilizará desde la fecha de la obtención del grado académico o título.*

CAPACITACIÓN

- **Requisito:**
Mínimo de veinte (20) horas acumuladas de diplomado y/o certificaciones y/o cursos y/o especialización sobre sistemas administrativos y/o gestión documental y/o contrataciones del estado.

Acreditación:

Los cursos y/o capacitaciones requeridas se acreditarán con copia simple de diploma o certificado o constancia u otro documento que de manera fehaciente demuestre que estas fueron realizadas.

V. SEGUROS (De Corresponder)

No aplica

VI. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)

No aplica

VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN (Obligatorio)

LUGAR: El servicio será prestado de manera presencial en las instalaciones de la sede central de la ONP ubicada en Jr. Bolivia 109 – Cercado de Lima, pudiendo, previa aprobación del área usuaria, variar la sede en la que se ejecutará el servicio.

PLAZO: El plazo de ejecución del servicio será como máximo de doscientos diez (210) días calendario, computados a partir del día siguiente de notificada la Orden de servicio o de suscrito el contrato.

VIII. ENTREGABLES (Obligatorio)

El proveedor deberá presentar siete (07) entregables, los cuales deberán ser presentados, a través de la Mesa de Partes Virtual de la Entidad: <https://facilita.gob.pe/t/2861> dirigidos a la Oficina de Relaciones Institucionales:

ENTREGABLES:

- I. **Primer entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
- II. **Segundo entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de

- notificada la Orden de Servicio.
- III. **Tercer entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
 - IV. **Cuarto entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
 - V. **Quinto entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los ciento cincuenta (150) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
 - VI. **Sexto entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los ciento ochenta (180) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.
 - VII. **Séptimo entregable:** El proveedor deberá presentar como máximo hasta los doscientos diez (210) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

Cada uno de los entregables contemplados en la ejecución del servicio debe contener un informe que incluya lo realizado dentro del periodo de su ejecución y conteniendo lo siguiente:

- a. Informe con el detalle de actividades realizadas relacionadas al servicio contratado dentro del periodo de ejecución de la orden de servicio.
- b. Recomendaciones y/u observaciones respecto de las oportunidades de mejora identificadas durante la ejecución del servicio.
- c. Una matriz de avances y/o resultados obtenidos en la ejecución de las actividades asignadas.
- d. Documentación generada durante la ejecución del servicio.

Para el **Primer Entregable**, deberá presentar: Declaración Jurada de Intereses de inicio, en caso de ser determinado como Sujeto Obligado a declarar, según lo dispuesto en la Ley N° 31227.

Obligación ulterior a la presentación del Último Entregable:

Posterior a la presentación del último entregable, en caso el locador se constituya como un sujeto obligado, en el marco de la Ley N° 31227, tiene la obligación contractual ulterior de presentar oportunamente su Declaración Jurada de Intereses de cese, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 31227, caso contrario, la Entidad podrá iniciar las acciones correspondientes por el incumplimiento contractual.

IX. CONFORMIDAD (Obligatorio)

La conformidad será otorgada por el/la Director/a General de la Oficina de Relaciones Institucionales, previo informe del/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario.

La recepción y conformidad se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino

final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

De existir observaciones, la Entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Cuando la entidad contratante exceda el plazo previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. **En caso 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 contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.**

X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Obligatorio)

El pago del servicio se realizará en siete (07) armadas, previa presentación y conformidad de cada entregable, cada armada será equivalente a 1/7 del monto total de la Orden de Servicio.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad

contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Oficina de Relaciones Institucionales.
- Entregable.
- Comprobante de pago.

La Entidad deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas, Ley N° 32069.

XI. CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ONP, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

XII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XIII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

En virtud de lo dispuesto en los artículos 11 y 18 de la Ley Nro. 29151 –Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en aquellos casos en los cuales para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el contratista que resulte seleccionado son propiedad de la ONP, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

En caso de que, para el cumplimiento de sus actividades, se requiera el traslado del Locador en el ámbito nacional, los gastos inherentes a las mismas (pasajes, movilidad, hospedaje, viáticos y tarifa única por uso de aeropuerto), correrán por cuenta de la ONP

XVI. PENALIDADES (Obligatorio)

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente, de conformidad con el artículo 229.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

XVII. OTRAS PENALIDADES (De Corresponder)

No aplica

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL Y RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

De conformidad con el artículo 68 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 122 de su Reglamento, cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) 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.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.

Asimismo, la Entidad podrá resolver el contrato por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades; o cuando la situación de incumplimiento ya no pueda ser revertida, según el artículo 122.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Adicionalmente, se podrá resolver la presente contratación, bajo las siguientes causales:

- Por mutuo acuerdo entre las partes, suscribiendo el Acta respectiva.
- Por desaparición de la necesidad, debidamente justificada por el área usuaria.

XIX. AMPLIACION DE PLAZO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 142 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, la Entidad puede autorizar la ampliación del plazo del contrato, previa solicitud sustentada del contratista, priorizando la conservación del equilibrio económico financiero del contrato y el cumplimiento de su finalidad pública, en el siguiente supuesto:

- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables al contratista, que ameriten que se requiera ampliar el plazo para dar cumplimiento a la finalidad pública del contrato y mantener su equilibrio económico financiero.

El contratista solicita la ampliación de plazo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización. Dentro de dicho plazo, el contratista puede pedir una prórroga de hasta diez días hábiles (10) adicionales para presentar la solicitud de ampliación de plazo. Las solicitudes extemporáneas de ampliación de plazo se tienen por no presentadas.

La Entidad notifica su decisión al contratista dentro de los doce (12) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la solicitud. De no existir pronunciamiento, se tiene por aprobada, salvo que el contratista no haya cumplido estrictamente con el procedimiento previsto en el numeral 142.3 del Reglamento.

XX. SANCIONES

Son infracciones administrativas pasibles de sanción a proveedores y subcontratistas las siguientes, de acuerdo con el artículo 87.2 de la Ley General de Contrataciones Pública:

- Negarse injustificadamente a cumplir las obligaciones derivadas del contrato que deben ejecutarse con posterioridad al pago.
- Suscribir contratos sin contar con inscripción vigente en el RNP.
- Contratar con el Estado estando impedido conforme a ley, con independencia del régimen legal de contratación aplicable, conforme al artículo 30 de la Ley.
- Ocasionar que la entidad contratante resuelva el contrato, incluidos aquellos contratos que se perfeccionen a través de los catálogos electrónicos de acuerdos marco, siempre que dicha resolución no haya sido sometida a los mecanismos de solución de controversias o haya quedado consentida o firme en vía conciliatoria o arbitral.
- Presentar información inexacta a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras. En el caso de las entidades contratantes, siempre que estén relacionadas con el cumplimiento de un requerimiento, factor de evaluación o requisitos y que incidan necesaria y directamente en la obtención de una ventaja o beneficio concreto en el procedimiento de selección o en la ejecución contractual. Tratándose de información presentada al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP o al OECE, la ventaja o el beneficio concreto debe estar relacionado con el procedimiento que se sigue ante estas instancias.
- Presentar documentos falsos o adulterados a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras.

XXI. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Al notificarse la orden o suscribir el contrato, EL CONTRATISTA 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 los evaluadores del proceso de contratación 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 presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, 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, el incumplimiento de la presente cláusula 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.

Además, EL/LA POSTOR/A se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2022-ONP/GG "Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional.

Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la **Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno**, la cual está disponible en el siguiente enlace: <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf>

XXII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Conforme al numeral 81.3 del artículo 83, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente ante las controversias surgidas entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia del contrato, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas

XXIII. GARANTÍAS:

No aplica

XXIV. GESTIÓN DE RIESGOS

No aplica

Firma
Área Usuaría