

**TERMINOS DE REFERENCIA****SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y REGISTRO DE INFORMACION DE USUARIO POR LAS DIVERSAS PLATAFORMAS QUE UTILIZA EL SIAGIE**

Área o Equipo:	AREA DE SUPERVISION Y GESTION DEL SERVICIO EDUCATIVO
Meta Presupuestaria:	META – 068
Actividad del POI:	SUPERVISION Y SOPORTE DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE ATENCION DE CONSULTAS Y REGISTRO DE INFORMACION DE USUARIO POR LAS DIVERSAS PLATAFORMAS QUE UTILIZA EL SIAGIE

I. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio permitirá ofrecer asistencia a los usuarios de EBR (colegios) y/o a los padres de familia en relación a diferentes solicitudes y problemas del SIAGIE mediante el uso de plataformas en línea.

II. OBJETIVO

Contratar el servicio de una persona natural para que preste el servicio de supervisión de orientación y atención de usuarios por la plataforma del SIAGIE, a fin de ofrecer asistencia a los usuarios de EBR (Instituciones Educativas) y/o familiares en relación con diferentes solicitudes y problemas del SIAGIE a través de medios digitales, así como también gestionar los expedientes que llegan al sub equipo de soporte del SIAGIE dentro del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo de la UGEL N° 03, dentro de los tiempos que la legislación determina para asegurar el alcance de los objetivos de la institución en el contexto de la modernización de la gestión pública.

III. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio de supervisión de orientación y atención de usuarios por la plataforma del SIAGIE, desarrollará las siguientes actividades y deberá remitir el producto en cada entregable:

- Realizar un total de ochenta (80) registros en Plataformas virtuales que utiliza el SIAGIE, respecto a la atención a los usuarios (Instituciones Educativas), y/o padres de familia sobre diversos requerimientos e incidencias del sistema SIAGIE.
- Elaboración de veinte (20) proyectos de oficio o memo o informes de los diferentes casos relacionados al SIAGIE, sobre incidencias según la RD. 432-2020-MINEDU.

IV. PRODUCTO

El servicio a realizar comprenderá los siguientes entregables:

Número de Entregable	Producto
1er. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente
2do. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente
3er. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente



4to. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente
5to. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente
6to. Entregable	Informe detallando el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral III del presente documento, adjuntando el sustento correspondiente

El producto será presentado en versión digital dirigida al área usuaria, a través de mesa de partes virtual de la UGEL 03.

V. LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio será prestado de acuerdo a lo coordinado con el área usuaria. Para el desarrollo de las actividades, la Entidad, a través del área usuaria, brindará las facilidades para la adecuada prestación del servicio, pudiendo el contratista acceder a recabar la información relacionada con el servicio, a través de medios electrónicos o en su defecto vía virtual. Asimismo, la Entidad a través del área usuaria, brindará las facilidades al contratista para ingresar a las instalaciones de la Sede Central de la UGEL 03 ubicada en Av. Iquitos N°918 – La Victoria.

VI. DURACIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del presente servicio será de un plazo de hasta ciento ochenta (180) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio:

Número de Entregable	Producto
1er. Entregable	Hasta los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
2do. Entregable	Hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
3er. Entregable	Hasta los noventa (90) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
4to. Entregable	Hasta los ciento veinte (120) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
5to. Entregable	Hasta los ciento cincuenta (150) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
6to. Entregable	Hasta los ciento ochenta (180) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor deberá de cumplir con lo siguiente:

CONDICIONES PARTICULARES:

Formación Académica:

Bachiller en Educación o administración o contabilidad

Experiencia general:

Experiencia laboral no menor de (03) años en el sector Público y/o Privado.

Experiencia específica:

Experiencia laboral no menor de (12) meses en funciones administrativas en el sector Público, relacionadas a la revisión y verificación de documentación y/o atención de usuarios en la plataforma de SIAGIE.

Diplomados y/o cursos:

Ofimática y Gestión Pública.

CONDICIONES GENERALES:

1. No estar impedido para contratar con el Estado.



2. No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
3. Tener Registro Único de Contribuyente activo y habido.
4. Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
5. Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente. (no es necesario en caso de ser menor a 1 UIT)

VIII. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo al presente término de referencia, en seis (6) armadas, previa conformidad de la prestación del servicio por el área usuaria y de la presentación del comprobante de pago correspondiente, según el siguiente detalle:

PRODUCTO	PORCENTAJE
1er. Entregable	16.7%
2do. Entregable	16.7%
3er. Entregable	16.7%
4to. Entregable	16.7%
5to. Entregable	16.7%
6to. Entregable	16.5%

IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por el jefe del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo, en el plazo máximo de **SIETE (7) DÍAS** computados desde el día siguiente de producida la recepción del entregable.

X. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato de 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”.

XI. CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA declara y garantiza, no divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera del centro de trabajo, la información proporcionada por LA ENTIDAD, para la prestación del servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la relación contractual.

XII. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este 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. 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 el derecho de resolver total o parcialmente el contrato³⁵. 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 Marco³⁶. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento. Importante para la entidad contratante En caso de haberse pactado la conciliación como medio de solución de controversias, previo al inicio del arbitraje, debe incorporarse el siguiente texto: "Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial.

XIV. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, así como de Mutuo Acuerdo de las partes. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 y 229 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, según corresponda.

XV. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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** para bienes y servicios tiene el siguiente valor: 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.

XVI. INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el marco de lo dispuesto en el Numeral 2.1 del Artículo 2° de la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos, corresponde que los sujetos obligados señalados en el Artículo 3° dicha Ley, independientemente de su régimen laboral o contractual, presenten su declaración jurada de intereses (en adelante, la DJI) a través del sistema de la Contraloría General de la República. En



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de Supervisión
y Gestión del
Servicio Educativo

relación a ello, corresponde tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.2 del Artículo 2° de la Ley, la DJI es un documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la Ley en comentario. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° de la citada Ley el incumplimiento de la presentación de la DJI (inicio, periódica o cese) o la presentación tardía, incompleta o falsa dará lugar a la respectiva sanción administrativa a cargo de la Contraloría General de la República.

Documento firmado digitalmente

FREDDY EVER RAYMUNDO JUSTINIANO

Jefe del Área de Supervisión y Gestión del
Servicio Educativo