

#### Anexo N° 04. Términos de referencia para la contratación de consultorías

<b>Unidad de organización:</b>	Oficina de Ingeniería de Procesos
<b>Actividad del POI:</b>	AOI00005500896 Elaboración de Diagnósticos para la optimización de servicios previsionales.
<b>Denominación de la Contratación:</b>	Servicio especializado en el desarrollo de un modelo de análisis de eficiencia operacional de los procesos de la ONP y como resultado, la determinación de necesidades óptimas de personal.

#### I. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad pública de la presente contratación es contribuir al fortalecimiento de la eficiencia operativa de la ONP, mediante la identificación y análisis técnico de las ineficiencias existentes en sus procesos, así como la determinación de las necesidades óptimas de personal que aseguren la productividad requerida y eviten redundancias; con el fin de mejorar la oportunidad, la calidad y la sostenibilidad en la atención de las prestaciones previsionales, en beneficio de los asegurados y pensionistas del sistema público de pensiones, promoviendo a su vez un uso más eficiente, responsable y orientado a resultados de los recursos públicos.

#### II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Contratar a una consultoría que realice el análisis de eficiencia operacional de los procesos de la ONP y como resultado, la determinación de necesidades óptimas del personal.

#### III. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTORÍA

Para el cumplimiento del objetivo general, el servicio especializado comprenderá el desarrollo de un análisis técnico integral de los procesos de la ONP, orientado a la identificación de oportunidades de mejora operativa, reducción de ineficiencias, así como la determinación del personal óptimo para la ejecución de las operaciones.

##### 3.1 Líneas de trabajo y actividades técnicas:

El servicio se ejecutará de manera secuencial, articulada y coordinada, abarcando las siguientes líneas de trabajo y actividades técnicas.

##### a. Asistencia técnica para la revisión y priorización de procesos

En el marco del servicio especializado, se brindará asistencia técnica a la ONP para la revisión de los procesos de su mapa de procesos y priorización de los procesos misionales y de soporte operativo que serán objeto de análisis, con el propósito de focalizar el esfuerzo técnico en aquellos procesos con mayor impacto institucional y potencial de mejora.

Esta asistencia técnica se orientará a apoyar a la ONP en el análisis de su inventario de procesos, con el fin de priorizar aquellos procesos en los que, sobre la base de criterios técnicos, se consideran, de manera no limitativa:

- Volumen de expedientes tramitados.
- Tiempos promedio de atención.

- Criticidad del proceso para la atención al asegurado.
- Nivel de incidencia operativa y riesgos asociados.

Como resultado de esta asistencia técnica, se definirá un conjunto de procesos priorizados, que constituirán el foco del análisis técnico posterior y servirán como insumo para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

- b. Asistencia técnica para el análisis de los modelados de proceso y funcionamiento actual de los procesos

El servicio comprenderá la provisión de asistencia técnica especializada para la revisión de la documentación del funcionamiento real de los procesos priorizados, con el objetivo de apoyar a la ONP en la comprensión detallada de su ejecución operativa efectiva, más allá de su descripción normativa o procedimental.

La asistencia técnica se desarrollará mediante la revisión de documentos internos y la realización de entrevistas breves y sesiones de trabajo con los equipos operativos involucrados, permitiendo identificar:

- Las actividades efectivamente ejecutadas en cada proceso.
- Los roles y responsables en cada etapa.
- La secuencia real de los flujos de trabajo.

Para la ejecución de esta actividad, la ONP facilitará el acceso a la información sobre los procesos prioritarios, dentro de la cual se incluye:

- Modelado de los procesos
- Data histórica sobre stock, demanda y producción de cada proceso
- Personal actual por modalidad asignado a cada proceso

- c. Asistencia técnica para el análisis de ineficiencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora

El servicio incluirá la provisión de asistencia técnica especializada para el análisis de las principales fuentes de lentitud, ineficiencia y pérdida de productividad en los procesos priorizados de la ONP, tomando como base los modelados de los procesos priorizados.

Dicha asistencia técnica considerará, entre otros aspectos:

- Estimación de tiempos de ciclo y tiempos de espera.
- Identificación de reprocesos, validaciones redundantes y duplicidades.
- Detección de dependencias manuales que afectan la continuidad y fluidez del flujo operativo.

El resultado de esta asistencia técnica será la identificación precisa de los cuellos de botella, así como de las causas estructurales de las ineficiencias y de las principales oportunidades de mejora operativa.

- d. Asistencia técnica para la determinación de los recursos humanos adecuados para garantizar la prestación oportuna y eficiente de servicios

El servicio incluirá la provisión de asistencia técnica especializada para el análisis y determinación del personal requerido para ejecutar de forma óptima los procesos de la entidad.

El análisis abarcará el estudio del personal existente actualmente en la entidad, tomando en cuenta su tipo de contratación, haciendo una evaluación de la carga de trabajo del personal. El análisis considerará las actividades que realiza el personal, y el valor agregado que generan, en línea con las funciones asignadas a la ONP.

<p><b>IV. PERFIL DEL CONSULTOR</b></p> <p><b>4.1 DE CARÁCTER LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. El/la postor/a deberá ser una persona jurídica.</li> <li>ii. El/la postor/a deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.</li> <li>iii. El/la postor/a deberá tener el Registro Único de Contribuyente (RUC) – Activo y habilitado.</li> <li>iv. El/la postor/a no debe estar inhabilitado o suspendido para contratar con el estado. Se debe de acreditar con una Declaración Jurada.</li> <li>v. El/la postor/a deberá contar con Código de Cuenta Interbancaria.</li> </ul> <p><b>4.2 PERFIL MÍNIMO DEL POSTOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Profesional en las carreras de Economía, Administración o Contabilidad.</li> <li>ii. Contar con Maestría.</li> <li>iii. Experiencia específica de (5) años en el sector público y/o privado en temas de pensiones. Finanzas y/o análisis económico en el sector público y/o privado.</li> <li>iv. Experiencia general de (10) años en el sector público y/o privado.</li> <li>v. La experiencia general se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (a) copia simple de contratos y/o órdenes de servicio, acompañados de su respectiva conformidad; (b) constancias de prestación de servicios; (c) constancias de trabajo y/o prácticas (pre-profesionales y/o profesionales); (d) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito o reporte de estado de cuenta.</li> </ul> <p>El grado académico se acreditará con copia simple del documento académico. Las capacitaciones y/o cursos y/o especializaciones y/o diplomados se acreditarán con copia simple de las constancias o certificados o diplomas correspondientes.</p>
<p><b>V. RGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS</b></p> <p>No corresponde.</p>
<p><b>VI. SEGUROS</b></p> <p>No corresponde.</p>
<p><b>VII. PRESTACIONES ACCESORIAS</b></p> <p>No corresponde.</p>
<p><b>VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</b></p>

- **Lugar:** Sede Central: Jr. Bolivia N° 109 - Cercado de Lima. De ser el caso, la Entidad podrá disponer que la ejecución del servicio se preste desde las instalaciones del contratista de forma remota.
- **Plazo:** El plazo de ejecución del servicio es de hasta cuarenta y dos (42) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

## IX. ENTREGABLES

El contratista del servicio presentará dos (02) entregables a través de la Mesa de Partes virtual al link <https://facilita.gob.pe/t/2861>, dirigido a la Oficina de Ingeniería de Procesos.

Los entregables deben de presentarse según el siguiente detalle:

Cantidad	Contenido	Porcentaje de pago	Plazo
<b>Entregable 1</b>	Un informe que contenga como mínimo los siguientes productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Priorización de los procesos misionales y de soporte de la ONP.</li> <li>▪ Análisis de la documentación de los procesos priorizados en s estado actual, incluyendo la revisión de roles y responsabilidades</li> <li>▪ Identificación inicial de ineficiencias.</li> </ul>	50 % del monto total del servicio	<b>Hasta 21 días calendario</b> , contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
<b>Entregable 2</b>	Un informe que contenga como mínimo los siguientes productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis detallado de las ineficiencias y cuellos de botellas identificados</li> <li>▪ Propuesta de personal óptimo, sobre esta base, se formularán recomendaciones técnicas y lineamientos operativos orientados a la mejora de procesos.</li> </ul>	50 % del monto total del servicio	<b>Hasta 42 días calendario</b> , contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

**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.

## X. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por el/la Director/a de la Oficina de Ingeniería de Procesos de la ONP siempre y cuando el contratista haya cumplido con la presentación del contenido de cada entregable.

El plazo máximo para la emisión de la conformidad y su presentación a la Unidad Funcional de Abastecimiento es de siete (07) días calendario de recibido el servicio o producto y/o entregable o de ejecutada la prestación, 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 calendario, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad.

La Unidad Funcional de Abastecimiento comunica las observaciones al contratista. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, el área usuaria o área técnica estratégica puede otorgar al contratista periodos adicionales, u optar por iniciar el trámite para resolver el contrato por incumplimiento, lo cual debe ser comunicado a la Unidad Funcional de Abastecimiento. En caso de otorgar 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 el área usuaria o área técnica estratégica para efectuar las revisiones y la Unidad Funcional de Abastecimiento en notificar las observaciones correspondientes.

#### **XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago se realizará en cuatro (04) armadas, previa presentación del entregable y conformidad del servicio, de acuerdo con lo siguiente:

<b>Pago N°</b>	<b>Condición de pago</b>
Primer pago	Correspondiente a 1/4 del monto contratado, previa presentación y conformidad del primer entregable
Segundo pago	Correspondiente a 1/4 del monto contratado, previa presentación y conformidad del segundo entregable

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad de por parte del área usuaria, y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles.

#### **XII. CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor se compromete a mantener 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 proveedor, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ONP en materia de seguridad de la información.

<p>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 consultor.</p>
<p><b>XIII. RESPONSABILIDAD DEL CONSULTOR</b></p>
<p>El consultor 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.</p>
<p><b>XIV. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES (De corresponder)</b></p>
<p>En virtud de lo dispuesto en los artículos 11 y 18 de la Ley N° 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, éste es responsable del buen uso y conservación; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.</p> <p>En los casos que el Contratista requiera utilizar su propio equipo de cómputo (PC o Laptop), para el cumplimiento de la prestación, dicho equipo deberá contar con Sistema Operativo actualizado y con soporte vigente, Herramientas de Protección contra Software Malicioso (antivirus/antimalware) activas y actualizadas. Asimismo, el Contratista se compromete a mantener la adecuada operatividad de su equipo de cómputo y a garantizar el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad digital durante la prestación del servicio.</p>
<p><b>XV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS</b></p>
<p>Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el consultor 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.</p>
<p><b>XVI. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De corresponder)</b></p>
<p>No corresponde.</p>
<p><b>XVII. PENALIDAD POR MORA</b></p>
<p>En caso de retraso injustificado del consultor 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 calcula de acuerdo a la siguiente fórmula, de</p>

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

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x plazo en días

Donde 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.

Se considera justificado el retraso, cuando el consultor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

#### **XVIII. OTRAS PENALIDADES**

No corresponde.

#### **XIX. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL**

La ONP puede resolver el contrato en los siguientes casos:

- a. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al consultor.
- b. Acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/u otras penalidades, en la ejecución de la prestación.
- c. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- d. 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.
- e. Incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- f. Presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- g. Desaparición de la necesidad.
- h. Mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del AU o ATE, aplicable a contrataciones de servicios técnicos, profesionales y/o especializados realizados por personas naturales.

La Unidad Funcional de Abastecimiento requiere mediante carta al consultor que ejecute las prestaciones en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario, bajo apercibimiento de resolver el contrato menor, a solicitud del área usuaria o área técnica estratégica.

La Unidad Funcional de Abastecimiento resuelve el contrato menor sin requerir previamente el cumplimiento al consultor, en los casos previstos en los literales b., c., d., e., g. y h., o cuando la situación de incumplimiento no pueda ser revertida. En estos casos, la sola comunicación al consultor mediante carta u oficio será suficiente

para resolver el contrato. Para resolver el contrato por estos supuestos, se requiere previa opinión del área usuaria o área técnica estratégica.

Para resolver el contrato por la causal f., la ONP previamente solicita al consultor el descargo por la presunta vulneración al principio de presunción de veracidad, otorgando un plazo máximo de cinco (05) días hábiles. Posteriormente, la Unidad Funcional de Abastecimiento evalúa los descargos y/o demás documentación generada en torno a la fiscalización posterior, y en caso de determinar la presentación de documentación inexacta o falsa, resuelve el contrato menor.

## **XX. SANCIONES**

El proveedor incurrirá en infracción administrativa, de acuerdo con el artículo 87.2 de la Ley General de Contrataciones Pública, en los siguientes casos

- 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 la ONP estando impedido.
- Presentar documentación falsa o inexacta a la ONP, siempre que estén relacionadas con el cumplimiento de un requerimiento o requisitos y que incidan necesaria y directamente en la obtención de una ventaja o beneficio concreto en el procedimiento de contratación o en la ejecución contractual.

De detectarse alguna causal, la ONP comunicará al OECE, para el inicio del procedimiento sancionador respectivo.

## **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.

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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

Además, el contratista 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 32 apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; conforme a lo previsto en la Directiva N° 000001-2024-GG-ONP, 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° 000092-2025-JF-ONP, 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/colecciones/74561-politica-antisoborno-y-objetivos-del-sqas-de-la-onp>

## **XXII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA**

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo y conciliación.

## **XXIII. GARANTÍAS**

No corresponde.

## **XXIV. GESTIÓN DE RIESGOS**

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato u orden de servicio 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.

## **XXIV. ACCESOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES**

En el caso que el Contratista requiera contar con acceso a los Sistemas de Información Institucionales, éstos se brindarán a través de los procedimientos de seguridad establecidos por la Entidad con la finalidad de mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

---

**Firma**  
**Área Usuaria o**  
**Área técnica estratégica**