

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATOS MENORES POR TERCEROS**

<b>FECHA:</b> Lima, 09 de febrero de 2026	
<b>Unidad de Organización</b>	Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital
<b>Código Tarea / Actividad Operativa</b>	<b>AOI00004501977: Gestión de los servicios de telecomunicaciones y multimedia</b>
<b>Meta Presupuestaria</b>	<b>379</b>
<b>Objeto de la contratación</b>	Contratación del servicio de atención de llamadas para la central telefónica del Ministerio de Relaciones Exteriores

<b>I. MARCO LEGAL</b>
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 y modificatorias, 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.
<b>II. INCLUSIÓN EN EL CMN</b>
Incluido en el CMN a través de la Modificación N° 16 y la Aprobación de Modificación CMN N° 0001
<b>III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN</b>
El presente servicio tiene como finalidad, brindar atención oportuna a los usuarios internos y externos para mantener y garantizar la continuidad del servicio de atención de derivación de llamadas en la central telefónica con el fin de contribuir a la eficiencia y eficacia de las comunicaciones y garantizar la correcta operatividad de la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital del Ministerio de Relaciones Exteriores.
<b>IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b>
<p><b>4.1. Objetivo General</b> Fortalecer la gestión de los servicios de la central telefónica de la Cancillería</p> <p><b>4.2. Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Garantizar la continuidad y eficiencia del servicio de atención y derivación de llamadas, asegurando la atención oportuna a usuarios internos y externos</li> <li>b) Garantizar la continuidad operativa de las comunicaciones en la Entidad.</li> </ul>
<b>V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN</b>
La contratación de personal bajo el servicio de gestión técnica para la central telefónica del Ministerio de Relaciones Exteriores permitirá cubrir dichas brechas operativas, garantizando la continuidad de los servicios institucionales y contribuyendo directamente a la eficiencia de la gestión pública.
<b>VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO</b>
<p><b>6.1. Descripción general</b></p> <p>Los servicios solicitados son los siguientes:</p>





Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	Contratación del servicio de atención de llamadas para la central telefónica del Ministerio de Relaciones Exteriores	1	Servicio

**6.2. Términos de referencia de los servicios**

El servicio comprende el desarrollo de las siguientes actividades:

- Apoyo en la atención de llamadas que ingresan a través de la central de los funcionarios de la entidad, así como realizar la derivación de llamadas del público usuario externo, en horario normal, de alta demanda y horario extendido, de acuerdo con el cronograma de atenciones que se defina mensualmente.
- Registrar de manera semanal la atención de llamadas que ingresan a través de la Central Telefónica.
- Brindar soporte y/o atención a las incidencias registradas en la atención de llamadas por el público usuario.
- Registrar las incidencias reportadas en la central telefónica.
- Brindar asistencia en el monitoreo de la atención de llamadas entrantes y salientes de la central telefónica.
- Proponer mejoras en la gestión de procesos relacionados con el flujo de atención de la central telefónica.

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

No aplica

**VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO**

El contratista deberá tener en consideración, el siguiente cronograma para la presentación de los entregables, asociados a la contratación.

ETAPA		PLAZO
EJECUCIÓN DEL SERVICIO	1° ENTREGABLE	HASTA LOS 15 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.
	2° ENTREGABLE	HASTA LOS 45 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	3° ENTREGABLE	HASTA LOS 75 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	4° ENTREGABLE	HASTA LOS 105 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	5° ENTREGABLE	HASTA LOS 135 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	6° ENTREGABLE	HASTA LOS 165 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	7° ENTREGABLE	HASTA LOS 195 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	8° ENTREGABLE	HASTA LOS 225 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente





		de notificada la orden de servicio
	9° ENTREGABLE	HASTA LOS 255 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	10° ENTREGABLE	HASTA LOS 285 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
	11° ENTREGABLE	HASTA LOS 315 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

**VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

**8.1. Del proveedor**

- Título Técnico o Grado de Bachiller en Administración de Negocios Internacionales o Administración de Empresas o Ingeniería Industrial o Administración y Gestión Empresarial o Ingeniería Informática y de Sistemas.
- Experiencia general no menor de dos (2) años en el sector público o privado.
- Experiencia laboral mínima de 01 año en: atención y/u orientación al cliente y/o atención al cliente y/o gestión de llamadas en centrales telefónicas y/o asistencia administrativa y/o asistente legal y/o secretaria/o y/o coordinador (a) y/o Apoyo Administrativo en el sector público o privado.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores del OSCE (Rubro Servicios)
- Contar con Registro Único de Contribuyentes – SUNAT (Activo y Habido).

**Todos los documentos son de presentación obligatoria a la presentación de la Cotización.**

**Nota Importante:**

- La formación académica se acreditará con copia del Título Técnico o grado de Bachiller.
- Experiencia: con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o orden y su respectiva conformidad; o (ii) constancias; o (iii) certificados; o iv) Resolución de designación y cese.  
Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación, el nombre de la entidad o empresa que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- El Registro Único de Contribuyente (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditará con copia simple

**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 de la 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

La entidad brindará las facilidades de accesos a las instalaciones de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, así como accesos informáticos para la prestación del servicio.

### 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 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. Medidas de control durante la ejecución contractual**

- **Áreas que coordinarán con el proveedor:** Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital, Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica.
- **Área responsable de las medidas de control:** Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, Oficina de Logística.

**9.9. Modalidad de pago**

Suma Alzada

**X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO**

No aplica

**XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**11.1. Lugar de prestación del servicio:**

La prestación del servicio será ejecutada de manera presencial en las instalaciones de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica de la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital del Ministerio de Relaciones Exteriores, sito en Jr. Lampa N° 545, distrito, provincia y departamento de Lima.

**11.2. Plazo de prestación del servicio:**

El plazo de prestación del servicio es de hasta treientos quince (315) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.

**XII. ENTREGABLE**

En mérito al servicio a desarrollar, se deberá presentar los siguientes entregables, dirigidos a la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital.:

N° ENTREGABLES	PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES	ESPECIFICAR EL PRODUCTO A ENTREGAR
1° ENTREGABLE	HASTA LOS 15 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de al menos 200 llamadas atendidas.</li> <li>• Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>• Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
2° ENTREGABLE	HASTA LOS 45 DIAS CALENDARIO	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de 1000 llamadas atendidas</li> </ul>





	contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
3° ENTREGABLE	HASTA LOS 75 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
4° ENTREGABLE	HASTA LOS 105 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
5° ENTREGABLE	HASTA LOS 135 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
6° ENTREGABLE	HASTA LOS 165 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
7° ENTREGABLE	HASTA LOS 195 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
8° ENTREGABLE	HASTA LOS 225 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
9° ENTREGABLE	HASTA LOS 255 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de	<p>Un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>





	notificada la orden de servicio	telefónica.
10° ENTREGABLE	HASTA LOS 285 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>• Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>• Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>
11° ENTREGABLE	HASTA LOS 315 DIAS CALENDARIO, contabilizados partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.	Un informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de al menos 1000 llamadas atendidas.</li> <li>• Reporte de las incidencias registradas.</li> <li>• Matriz detallando la cantidad de llamadas atendidas por cada operador de la Central telefónica.</li> </ul>

**NOTA IMPORTANTE:**

Cada entregable deberá ser presentado a través Mesa de Partes Digital de la Entidad, cuyo acceso es a través de <https://www.gob.pe/rree>; la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o vía Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

**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 sus modificatorias. La conformidad es otorgada por la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital, previo informe de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido cada 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 entregable<sup>1</sup> correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a 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 aplica

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



**XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en **soles**, en **once (11) pagos**, 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 y sus modificatorias, **conforme con el siguiente detalle:**

N° ENTREGABLES	FECHA DE INICIO / FECHA FIN	FORMA DE PAGO
1° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 15 DIAS calendarios.	4.8% del monto contratado según Orden de Servicio.
2° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 45 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
3° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 75 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
4° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 105 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
5° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 135 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
6° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 165 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
7° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 195 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
8° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 225 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
9° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 255 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
10° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 285 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.
11° ENTREGABLE	A partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, HASTA LOS 315 DIAS calendarios.	9.52% del monto contratado según Orden de Servicio.

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 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.





Le 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 ello.

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 Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital, previo informe de visto bueno de la Unidad Funcional de Redes e Infraestructura Tecnológica, 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.
- Entregable del servicio.

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 Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

**XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)<sup>2</sup> 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 a 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.

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.

**Penalidad por mora en la ejecución de la prestación**



b) Incumplimiento de obligaciones contractuales por causa atribuible a la Entidad que incumplió



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 bienes y 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:  $F = 0.25$ .

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

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.

(Firma digital o manuscrita)

Erick Manuel Bocanegra Villanueva  
Jefe (e) de la Oficina de Arquitectura y  
Seguridad Digital

AREA USUARIA

OFICINA DE ARQUITECTURA Y SEGURIDAD DIGITAL.

