



TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS

Unidad Orgánica usuaria	Dpto. de Infraestructura y Seguridad Informática
Actividad del POI	Mantenimiento y actualización del Hardware y Software de la Infraestructura Informática.
Denominación de la contratación	SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE REPORTE DEL CALL CENTER PARA LA CPMP

I. FINALIDAD PUBLICA
Mantener y mejorar los servicios informáticos que brinda la Caja de Pensiones Militar Policial al afiliado y al Pensionista Militar Policial, a través de la sostenibilidad y continuidad técnica de la infraestructura informática.
II. ANTECEDENTES
<p>La Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, oficialmente titulada “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Públicas”, establece como puntos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer disposiciones técnicas para orientar a las entidades públicas en la mejora continua de la atención al ciudadano. ✓ Optimizar la experiencia del ciudadano al interactuar con los servicios del Estado, asegurando una atención de calidad. ✓ Define y regula los medios (presencial, telefónico, digital) a través de los cuales los ciudadanos acceden a bienes y servicios públicos. <p>La Caja de Pensiones Militar Policial (en adelante CPMP) cuenta con una solución Asterisk como herramienta para el sistema y solución del Call Center, para lo cual se requiere contar con el servicio que permita la implementación de indicadores de desempeño. En el marco de la implementación de la Directiva y el plan de acción establecida por el Departamento de Atención al Afiliado.</p>
III. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN
<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Obtener un servicio especializado para la implementación de indicadores de desempeño en Call Center – Departamento de atención al Afiliado</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO:</p> <p>Implementar indicadores de desempeño en Call center, en el marco de la implementación de la Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, que establece lineamientos técnicos obligatorios para mejorar la atención al ciudadano en las entidades de la administración pública. (Reducción del tiempo de espera máximo en el call center y registro de indicadores de desempeño)</p>



IV. ALCANCES DEL SERVICIO

III.1. Descripción del Servicio:

Descripción	Cantidad
SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE REPORTES DEL CALL CENTER	01

III.2. Características Principales:

- ✓ *Actualización de reporte CDR*
Debe adicionar nuevo campo para el registro de tiempo de espera, y hora de atención del agente, para los registros de llamadas atendidas.
- ✓ *Actualización de reportes consolidados de agentes:*
 - Debe adicionar el campo de total de llamadas perdidas.
 - Debe adicionar el campo para visualizar el tiempo de espera por llamada.
 - Debe filtrar la búsqueda por rango de fecha y agente.
 - Debe visualizar reporte de agentes desglosado por día, mostrando los valores adicionados.
 - Debe visualizar los reportes de agentes consolidado, visualizando el promedio en suma total de valores adicionados.
- ✓ *Revisión de alertas de mensajes*

III.3. Soporte Técnico

- Soporte técnico remoto hasta 30 días post implementación

V. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

a) Requisitos del proveedor (Obligatorio)

El proveedor debe ser una persona natural o jurídica y deberá de presentar los siguientes documentos:

- ✓ DNI (Acreditar con copia en caso sea persona natural).
- ✓ Vigencia de poder del representante legal (en caso sea personal jurídico, adicionalmente se le debe pedir su DNI del representante legal).
- ✓ Tener registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- ✓ Tener Registro único de contribuyente vigente (RUC) activo y habido.
- ✓ Tener código de cuenta interbancaria registrada, asociado al RUC
- ✓ No encontrarse impedido para contratar con el estado.
- ✓ Contar con recibo por honorario profesionales, de acuerdo a la norma vigente (persona natural) o factura (persona jurídica).

b) Experiencia del Postor

✓ **Experiencia General**

El Postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 3,000 (tres mil soles) en servicios iguales o similares al objeto de la contratación durante los 05 años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta. El cual se computará desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.



LEY 32069 – LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

<p>✓ Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente (constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por una entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante), correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones</p>
<p>VI. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS</p>
<p>No aplica</p>
<p>VII. SEGUROS</p>
<p>No aplica</p>
<p>VIII. PRESTACIONES ACCESORIAS</p>
<p>No aplica</p>
<p>IX. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO</p>
<p>Lugar El Servicio será provisto en la Sede Institucional de la CPMP: Av. Jorge Basadre N° 950 – San isidro, en el horario de 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:15 horas.</p> <p>Plazo El plazo de realización del servicio es de cuarenta y cinco (45) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.</p>
<p>X. OTRAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR</p>
<p>No aplica</p>
<p>XI. ENTREGABLES</p>
<p>✓ Informe Técnico de la implementación realizada.</p> <p>Presentación del Entregable</p> <p>Se debe realizar a través de uno de los siguientes canales dentro del plazo establecido:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Mesa de Partes de la CPMP (física): Av. Jorge Basadre N° 950 San Isidro – Lima▪ Mesa de Partes de la CPMP (virtual): Portal web de la CPMP (https://mdigital.lacaja.com.pe).
<p>XII. CONFORMIDAD</p>
<p>La conformidad del servicio será otorgada por el Departamento de Infraestructura y seguridad Informática como área usuaria luego de recepcionado y revisado el entregable.</p> <p>Para ello deberá emitir a través del Sistema Integrado de Logística el “Acta de Conformidad de Servicio”.</p> <p>La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) 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</p>



conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad.

De existir observaciones, el Departamento de Contrataciones 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. Subsanaadas 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.

XIII. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El Pago se efectuará, previa conformidad de la prestación del servicio y presentación de comprobante de pago, en una sola armada.

La CPMP debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del proveedor en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la conformidad del entregable, siempre que se verifique las condiciones establecidas en el contrato. Este plazo es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles.

Para efectos del pago el Departamento de Infraestructura y Seguridad Informática deberá de presentar la siguiente documentación:

- Comprobante de pago.
- Acta de Conformidad del servicio (con VB^o respectivo)
- Copia del contrato u orden de servicio.
- Entregable.

Facturación:

El contratista deberá de presentar su comprobante de pago en formato PDF y XML adjuntando al mismo, la orden de servicio al correo:

facturacionelectronica@lacaja.com.pe

XIV. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá mantener la confidencialidad de toda información a la que tenga acceso, en virtud de las obligaciones asumidas, ya sea escrita, en medio físico o electrónico, oral o visual.

El proveedor se obliga a no revelar, divulgar exhibir, mostrar, comunicar la mencionada información, ni a utilizarla y/o emplearla en su favor ni en el de terceros y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada, así como a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger información confidencial de su propiedad.

No retirar documentación confidencial ni en medio físico electrónico de la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP), conforme a las disposiciones contenidas en las Políticas y Objetivos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

A no emplear el provecho propio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros, información confidencial conforme a los alcances de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales tampoco aquella que sin tener reserva legal pudiera resultar



privilegiada por su contenido relevante a la cual haya podido tener acceso directo o indirecto en la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP).

El proveedor declara conocer y se compromete a cumplir con todas las normas vigentes en el Perú, relacionadas con las condiciones mínimas de seguridad que deben tenerse en cuenta respecto de la información proporcionada por la CPMP y a su procesamiento.

XV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de la CPMP no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento. El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la CPMP.

XVI. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

En virtud de lo dispuesto en los artículos 11 y 18 de la Ley No 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 proveedor algún bien mueble o inmueble, es responsable del buen uso y conservación de los mismos, de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, y debe proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XVII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

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

XVIII. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

No aplica

XIX. GARANTIA

El Proveedor debe ofrecer una Garantía de Soporte técnico (24x7) remoto, durante los 30 días, posterior a la implementación.

XX. PENALIDADES

Penalidad:

Se establece la penalidad por mora y otras penalidades aplicables al contratista ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

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 contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada



LEY 32069 – LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

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. En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

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.

Lo antes citado corresponde a lo establecido en el Reglamento de la Ley 32069, art.119 y 120.

XXI. RESOLUCION CONTRACTUAL

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.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada (De ser el caso, el área usuaria debe sustentar la condición de terminación anticipada, en caso de que el contrato contenga más de un hito y el resultado de alguno de estos impida o haga innecesaria la continuidad del siguiente, sin que resulte atribuible a alguna de las partes).
- g) Por acumulación del monto máximo de penalidad.

Dichos supuestos don de conformidad con el artículo 68° de la Ley 32069 y 122° del Reglamento de la ley.



También puede resolverse de forma total o parcial la orden de compra o servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión de la unidad orgánica usuaria involucrada.

En el marco de lo establecido en el Artículo 8° de la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal, 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.

XXII. OBLIGACIÓN ANTISOBORNO

El proveedor/contratista se compromete con el cumplimiento de la **Política Antisoborno DCN N° 16-2025 y del Manual de Gestión Antisoborno DCD N° 11-2024**, vigentes en la CPMP, por ello, debe abstenerse de cualquier acción contraria a lo establecido en los documentos que lo regulan. Asimismo, se compromete a comportarse de forma ética y legal, y en concordancia con los valores de la entidad, por tanto, cualquier incumplimiento de lo establecido en el presente párrafo, será pasible de sanción según corresponda.

XXIII. OBLIGACION ANTICORRUPCION

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.

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.

Se entiende como persona vinculada a una persona natural o jurídica a: (i) Cualquier persona jurídica que sea propietaria directa de más del treinta por ciento (30%) de las acciones representativas del capital o tenedora de participaciones sociales en dicho porcentaje en la propiedad de esta; y, (ii) Cualquier persona natural o jurídica que ejerce un control sobre esta y las otras personas sobre las cuales aquella ejerce también un control.

EL CONTRATISTA declara que sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, subcontratistas y otras personas vinculadas con EL CONTRATISTA se encuentran prohibidas de:

Obtener consentimientos, permisos, licencias, aprobaciones, resoluciones, sentencias, autorizaciones, derechos, privilegios o cualquier otra ventaja o beneficio que pudiese considerarse como indebida, según se encuentra establecido en la Ley N° 30424, Ley N° 30835, el D. Leg. 1352, y demás normas vinculadas, a través de:



LEY 32069 – LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

- (i) Realizar sobornos al dar, ofrecer o prometer directa o indirectamente, dinero, cualquier cosa de valor en cualquier forma o una ventaja indebida a cualquier empleado de una Entidad Pública o Mixta;*
- (ii) Participar en colusión simple o agravada al concertar con funcionarios públicos en procesos de adquisición del Estado; y*
- (iii) Participar en Tráfico de Influencias al solicitar en favor de EL CONTRATISTA de LA CPMP el uso de influencias reales o aparentes sobre cualquier empleado de Entidades Públicas o Mixtas;*

Dentro del contexto a que se refiere el párrafo precedente, y sin que la presente enunciación sea limitativa sino meramente enunciativa, EL CONTRATISTA, todas las personas empleadas por él, que actúan a su nombre y/o que hayan sido designadas por EL CONTRATISTA para alguna actividad y/u obligación del presente Contrato, se obligan y garantizan que no efectuarán, directa o indirectamente, pagos, promesas u ofertas de pagos, ni autorizará el pago de monto alguno, ni efectuará o autorizará la entrega, ofrecimiento o promesa de entrega de objeto de valor alguno, ni el ofrecimiento o promesa de una ventaja indebida a candidatos para cargos políticos o públicos, cualquier partido político o cualquier funcionario o representante de partidos políticos; y cualquier persona o Entidad Pública, Privada o Mixta en tanto se sepa o se tenga motivos para saber que todo o parte del pago o bien entregado u ofrecido será a su vez ofrecido, entregado o prometido, directa o indirectamente, a una persona o Entidad Pública, Privada o Mixta con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión de dicha persona o Entidad Pública, Privada o Mixta, inclusive en la decisión de hacer u omitir algún acto ya sea en violación de sus funciones o inclusive en el cumplimiento de las mismas, o induciendo a dicha persona o Entidad a influir en las decisiones o actos del gobierno o personas o Entidades Públicas, Privadas o Mixta dependientes del mismo, ya sea con la finalidad de obtener indebidamente algún tipo de ayuda o asistencia para EL CONTRATISTA o para LA CPMP en la ejecución y cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato, o ya sea con la finalidad de recibir o mantener cualquier otro beneficio de parte de cualquier Entidad Pública, Privada o Mixta.

Se entenderá como Entidad Pública a cualquier organización del Estado Peruano que ejerza funciones ejecutivas, legislativas, regulatorias, jurisdiccionales, municipales, o administrativas que correspondan a funciones de gobierno y ejerzan jurisdicción sobre las personas o materias en cuestión, así como a las Fuerzas Armadas.

EL CONTRATISTA declara que no se encuentra incurso en una investigación o denuncia penal, civil, administrativa derivada de la entrega, ofrecimiento, o promesa de entrega de dinero, objetos de valor o una ventaja, ni que EL CONTRATISTA ni sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, o subcontratistas hayan reconocido a la fecha la comisión de la entrega, ofrecimiento, o promesa de entrega de dinero, objetos de valor o de una ventaja o han sido incluidos en el Registro de Personas Jurídicas Sancionadas Administrativamente del Poder Judicial y/o en el Portal de Difusión y Transparencia del MINJUS.

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.



LEY 32069 – LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

En todo caso, si durante el plazo de vigencia del Contrato se concluye que EL CONTRATISTA y/o alguno de sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, subcontratistas y/o alguna persona que haya sido designada por EL CONTRATISTA para alguna actividad y/u obligación del presente Contrato, ha incumplido cualquier disposición de esta cláusula o que tal violación es sustancialmente probable que ocurra LA CPMP tendrá el derecho de resolver unilateralmente, de pleno derecho y de manera inmediata el Contrato, cursando para ello a EL CONTRATISTA una comunicación escrita vía Notarial con un plazo de anticipación de cinco (5) días útiles quedando LA CPMP liberada de indemnizar a EL CONTRATISTA por cualquier daño o perjuicio que éste último pudiera alegar. Como consecuencia de la resolución, LA CPMP únicamente pagará a favor de EL CONTRATISTA las prestaciones efectivamente ejecutadas hasta la fecha de la notificación de la resolución, por lo que en caso hayan existido pagos anticipados, los mismos serán devueltos en proporción a las tareas efectuadas. LA CPMP se reserva el derecho de exigir la respectiva indemnización a EL CONTRATISTA por daños y perjuicios en caso se haya visto perjudicada patrimonialmente y/o en su imagen, y el inicio de acciones penales que le pudieran corresponder conforme a Ley.

XXIV. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento 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

XXV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Debido a que, para la prestación del servicio, EL CONTRATISTA accederá a datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en los bancos de datos de LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA deberá guardar absoluta confidencialidad de dichos datos conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
En cualquier caso, corresponde a LA ENTIDAD, decidir sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos, limitándose EL CONTRATISTA a utilizar dichos datos, única y exclusivamente, para los fines que se deriven del presente contrato.
2. Los bancos de datos que contengan datos personales a los que accederá EL CONTRATISTA, son de titularidad exclusiva de LA ENTIDAD, extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los mismos, pudiese realizar EL CONTRATISTA, declarando EL CONTRATISTA que los mismos son confidenciales para todos los efectos; sujetos, en consecuencia, al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizado el presente contrato.
3. EL CONTRATISTA, en su calidad de encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y en su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo 016-2024-JUS; y, en particular, se compromete específicamente a:
 - a. Custodiar los datos personales a los que accederá como consecuencia de la prestación de sus servicios, adoptando las medidas de índole jurídica, técnica y organizativa necesarias, y en especial las establecidas en el Reglamento



de la Ley N° 29733, aprobado por el Decreto Supremo N° 016- 2024-JUS, y demás disposiciones de desarrollo, para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- b. Utilizar o aplicar los datos personales, exclusivamente, para la realización del presente contrato y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por LA ENTIDAD.
- c. No comunicar los datos personales, ni siquiera para su conservación a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
- d. Asegurarse que los datos personales a los que acceda sean tratados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea necesaria para realizar el presente contrato. EL CONTRATISTA comunica a los empleados respecto a las medidas de seguridad que se aplicarán y el deber de secreto y confidencialidad que deben guardar con relación a los datos personales, incluso una vez finalizado el contrato.
- e. Admitir controles y auditorias que, de forma razonable, pretenda realizar LA ENTIDAD, a los efectos del cumplimiento de sus servicios.
- f. Una vez finalizado el contrato, EL CONTRATISTA debe devolver los soportes o documentos en que consten los datos personales, sin conservar copia alguna. En caso de que, con los datos personales proporcionados por LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA haya creado un registro con la finalidad de cumplir con el objeto del presente contrato, éste debe ser destruido.
- g. Por su parte, LA ENTIDAD debe mantener el deber de secreto y confidencialidad, sobre los datos personales que haya podido conocer durante la ejecución del contrato, contenidos en los bancos de datos de EL CONTRATISTA, incluso una vez terminada la relación contractual y de manera indefinida, debiendo limitarse a utilizar dichos datos, única y exclusivamente, para los fines que se deriven de la ejecución del objeto de este contrato, o salvo que por disposición legal corresponda a LA ENTIDAD poner dichos datos en conocimiento de determinadas autoridades o entidades, conforme a sus competencias”.

XXVI. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE OPERACIÓN

LAS PARTES declaran tener conocimiento de lo dispuesto por la Resolución SBS N° 272-2017, "Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos", y modificatorias, cuyo objeto es que las empresas supervisadas cuenten con un sistema de control de riesgos que les permitan identificar, medir, controlar y reportar los riesgos que enfrentan, a fin de minimizar la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas al diseño inapropiado de procesos considerados como indispensables para la continuidad de sus operaciones y servicios, y cuya falta o ejecución deficiente puede tener un impacto financiero significativo.

En mérito a lo antes señalado y cumpliendo lo dispuesto por la norma acotada, LAS PARTES



LEY 32069 – LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

acuerdan que los servicios a prestarse podrán ser objeto de revisión por parte de LA CPMP y su Sociedad de Auditoría Externa, así como por las personas que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP designe para tal fin, y en el momento que así lo consideren conveniente, obligándose EL CONTRATISTA, consecuentemente, a facilitar todos los medios necesarios a las personas autorizadas para efectuar dichas revisiones. Para tal fin, bastará que LA CPMP envíe una comunicación a EL CONTRATISTA con tres (03) días calendarios de anticipación.

EL CONTRATISTA reconoce que, a fin de obtener información sobre la prestación de los servicios materia del presente Contrato, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP podría solicitar la revisión de las prestaciones mediante aviso que cursará a EL CONTRATISTA. En salvaguarda de la protección de datos de los clientes de EL CONTRATISTA, la revisión únicamente podrá ser efectuada sobre los servicios prestados a LA CPMP.

XXVII. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Mediante la presente cláusula, se informa a EL CONTRATISTA que los datos personales entregados a La Caja, con ocasión de la ejecución del presente contrato, serán almacenados en el banco de datos denominado “CONTRATISTAS” de titularidad de La Caja y tratados con la finalidad de gestionar el abastecimiento de bienes y servicios para la empresa. Los datos personales recolectados por La Caja son obligatorios y la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de concretar la relación contractual. Con posterioridad a la conclusión del presente contrato y/o orden, los datos personales de EL CONTRATISTA serán conservados únicamente a fin de ser puestos a disposición de las administraciones públicas, el Poder Judicial y demás autoridades, en ejercicios de sus funciones, de acuerdo con los plazos establecidos por ley para el efecto.

Por otro lado, EL CONTRATISTA autoriza a La Caja para que, finalizado el presente contrato, conserve, organice, consulte, revise y evalúe sus datos personales por el plazo de un (01) año, para efectos de contactarlo y solicitarle cotizaciones para cubrir nuevos requerimientos de bienes y/o servicios para la empresa. EL CONTRATISTA puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el procedimiento previsto en la página web: <https://www.lacaja.com.pe/arco/>

XXVIII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, se resolverán mediante Conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

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 N° 32069, 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. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.