

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
MODERADOR DURANTE EL LANZAMIENTO DEL CHATBOT INSTITUCIONAL
TALIA - "TU ASISTENTE LABORAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL"**

Órgano y/o Unidad Orgánica	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
Actividad del POI	AOI00015400042 Realización de atenciones a la ciudadanía sobre acceso a la información pública, así como de Biblioteca y Reclamos
Meta presupuestal	Meta Presupuestal 0083693: Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria - Correlativo 46
Denominación de la Contratación	Contratación de servicios de moderador

1. FINALIDAD PÚBLICA

El artículo 20° del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTPE, aprobado con Resolución Ministerial N° 194-2024-TR, estipula que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria está encargada de formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación del proceso de atención a los ciudadanos; así como, organizar, conducir, ejecutar y evaluar la orientación a dicha ciudadanía.

En mérito a ello y, en concordancia con la Guía de aplicación de la Directiva 003-2024-PCM-SGP para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria está enfocada a fortalecer los canales digitales de atención ciudadana del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, mediante la implementación de una solución conversacional basada en inteligencia artificial integrada a WhatsApp Business API, que brinde respuestas automáticas, contextualizadas y alineadas a la información institucional, permitiendo mejorar la disponibilidad, accesibilidad y calidad del servicio, así como elevar los niveles de satisfacción de los ciudadanos que interactúan con los servicios y sistemas digital del MTPE a nivel nacional.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con los servicios de moderador para conducir, dirigir y asegurar el cumplimiento del programa, a fin de mantener la atención del público durante el lanzamiento del Chatbot Institucional TALIA - "Tu Asistente Laboral con Inteligencia Artificial".

3. ALCANCES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

- Apersonarse al MTPE y coordinar 30 minutos antes de empezar el lanzamiento o activación con la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, esencialmente en el programa y manejo de tiempos; así como, el orden de precedencia y datos de los participantes.
- Realizar las pruebas y el manejo técnico del audio.
- Mantener el orden, el protocolo y la atención del público desde el inicio hasta el cierre.
- Solucionar imprevistos técnicos o de agenda con calma y creatividad.
- Mantener una postura adecuada, buena oratoria y una imagen profesional.
- Habilidades y Competencias: Excelente dicción y modulación de voz; carisma, espontaneidad y capacidad para conectar con el público juvenil; habilidad para



mantener un tono festivo, entusiasta y respetuoso a lo largo del evento; y capacidad para manejar imprevistos con profesionalismo.

- Presentación Personal: Excelente presencia y vestimenta formal.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1 Formación Académica

- Secundaria Completa y/o Título Técnico y/o Título Profesional Universitario.

Acreditación: Mediante copia simple del título y/o Constancia o Certificado.

4.2 Experiencia

- Experiencia de dos años como moderador y/o conducción de eventos culturales y/o ceremonias públicas.

Acreditación: Mediante copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o, (ii) constancias o, (iii) certificados o, (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del profesional.

4.3 Otros requisitos

- Contar con RNP vigente.
- Género masculino.
- Indicación de cuenta de correo electrónico para efectos de toda notificación o cualquier comunicación de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria durante la ejecución contractual y, se tiene como fecha de acuse de recibido, la fecha de envío por parte de dicha oficina al correo electrónico del proveedor.
- Compromiso para cumplir con el plazo establecido en el presente términos de referencia.

Acreditación: mediante declaración jurada.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

- El servicio debe realizarse en la hora y fecha (día hábil) que indique la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la misma que debe ser comunicada con dos o tres días de anticipación al correo electrónico del proveedor, a que hace referencia el numeral 4 del presente términos de referencia, en lo que respecta a dicha dirección electrónica.
- Duración del evento: una (01) hora.
- Lugar: Auditorio Javier Neves Mujica, ubicado en el sexto piso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Dirección: Avenida General Salaverry 655 - Jesús María.

6. PRODUCTO(S) A OBTENER O ENTREGAR – ENTREGABLE(S)

Hasta los 10 días calendarios contados a partir del día siguiente de culminado la ejecución del servicio, debiendo presentar un informe que contenga el resultado de las actividades descritas en el numeral 3 del presente término de referencia, así como mínimo 5 fotografías del servicio de moderador.

El entregable será presentado utilizando cualquiera de las dos modalidades habilitadas y que se mencionan a continuación:

- (i) Mesa de Partes Presencial, de lunes a viernes y en el horario de 08:00 a 16:30 horas, ubicada en Av. General Salaverry 655, Jesús María, Lima.
- (ii) Mesa de Partes Digital, disponible en la plataforma Mesa Digital 360 del MTPE (<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/account/login>), cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas y los siete (7) días de la semana.

7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

La conformidad se verificará con el sello y firma (ya sea manual y/o digitalmente) del área usuaria en la respectiva acta.

8. FORMA DE PAGO

El pago es único a la presentación del informe y conformidad del servicio por el equivalente al 100 % del monto contractual.

La modalidad de pago será previa presentación de informe, conformidad del servicio y recibo por honorarios.

9. PENALIDADES APLICABLES

9.1 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:

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

Donde F tiene el siguiente valor: $F = 0.40$

Penalidades por mora: se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.2 Otras penalidades: El área usuaria puede establecer otras penalidades, distintas a las señaladas en el numeral anterior, siempre y cuando resulten objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la contratación. Para estos efectos, se debe establecer de manera clara y objetiva: (i) el supuesto de aplicación, (ii) la metodología de cálculo de la penalidad y (iii) el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar

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

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso en el servicio. Los informes, documentos o datos obtenidos o

producidos durante la ejecución del presente Término de Referencia o Especificaciones Técnicas no pueden ser divulgados por el contratado antes, durante y posterior al término del contrato u orden de servicio.

El contratista debe cumplir en la ejecución de su servicio la Política de Seguridad de la Información del MTPE vigente, así como las normas referidas a Seguridad Digital, Privacidad de Datos y Ciberseguridad dispuestas por la Presidencia del Consejo de Ministros y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. En caso de detectar cualquier evento o incidente que comprometa la seguridad de la información, el contratista deberá notificarlo de manera inmediata al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del Ministerio.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

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. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con 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.

Son causales de resolución contractual:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación de la contratación.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor.
- g) Mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuario o área técnica estratégica, según corresponda.
- h) Desaparición de la necesidad, o de características esenciales de esta.

Asimismo, 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 Ley N° 31564, 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, de corresponder

13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden respectiva, 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 EL MTPE.

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 EL MTPE.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la entidad contratante el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

El Contratista declara conocer los principios, deberes y prohibiciones establecidas en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y otras normas vinculadas a la materia; por lo que su conducta se encuentra acorde a las disposiciones de dicha Ley y normas conexas. En ese sentido, declara someterse a las consecuencias que se deriven de la realización de acciones u omisiones que la vulneren o transgredan.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, con excepción de aquellas que versen sobre nulidad de contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no arribar a un acuerdo conciliatorio, las controversias surgidas durante la ejecución del contrato serán resueltas en la vía arbitral o a través de la jurisdicción ordinaria, según el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, dichas controversias serán sometidas a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

15. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra 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.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

16. PERSONAL RESPONSABLE DE LAS COORDINACIONES

- Nombre: Claudio André Gyardel Contreras Rojas
- Correo electrónico: ccontrerasr@trabajo.gob.pe
- Celular: 924 475 666

- Nombre: Marlene Corcuera Cáceres
- Correo electrónico: mcorcuera@trabajo.gob.pe
- Celular: 966 468 547

- Nombre: Laura Isabel Calisaya Lázaro
- Correo electrónico: licalisaya@trabajo.gob.pe
- Celular: 943 093 544

Firmado Digitalmente

FELIX ALBERTO ATUNCAR QUISPE

Jefe (e) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

