



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de asistencia técnica para la orientación a los participantes sobre solicitudes, información e incidencias de las actividades de complementación académica de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

2. Área usuaria que requiere el servicio

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP

3. Finalidad Pública

Brindar soporte y orientación oportuna a los participantes de las actividades académicas de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), mediante la administración operativa de las consultas e incidencias formuladas antes, durante y después del desarrollo de las actividades académicas, asegurando su atención, seguimiento y cierre de manera ordenada, oportuna y trazable.

4. Antecedentes

De acuerdo con el Decreto Legislativo N°1682, que establece el marco normativo para habilitar, garantizar y fortalecer el funcionamiento de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), se amplía el ámbito de acción de la ENAP para potenciar las capacidades de quienes prestan o puedan prestar servicios al Estado, en el marco de sus competencias. Asimismo, se dictan disposiciones complementarias para el funcionamiento efectivo de la ENAP y el cumplimiento de su misión institucional, con el propósito de mejorar el servicio público a través de servidores públicos debidamente capacitados.

En ese sentido, el inciso C del artículo N° 8 precisa que forman parte de las actividades de complementación académica las siguientes acciones:

c) Actividades de Complementación Académica: Son aquellas acciones y procesos académicos orientados a mejorar o ampliar conocimientos mediante seminarios, talleres, cursos de extensión, foros, congresos, conferencias, micro y nano capacitaciones, u otras actividades similares determinadas por la ENAP en el marco de sus competencias. Además, comprenden la generación de conocimiento a través de investigación, elaboración y publicación de libros, revistas u otros materiales, así como servicios de gestión del conocimiento.

En dicho artículo también se mencionan las actividades de posgrado, ubicando en el área denominada “Posgrado y Extensión Académica” las actividades de complementación académica, según la organización interna de la ENAP.

Considerando la ampliación del público objetivo de las actividades de capacitación, así como las metas institucionales establecidas por la ENAP para el presente periodo, y con la finalidad de asegurar un adecuado soporte a la ejecución de dichas actividades, se plantea la contratación del **Servicio de Administración Operativa de Consultas e Incidencias de Participantes de las Actividades Académicas de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP)**.

El servicio comprende la gestión sistemática de consultas, requerimientos e incidencias formuladas por los participantes en las distintas etapas de las actividades académicas, incluyendo el seguimiento de solicitudes vinculadas a convocatorias, accesos, desarrollo de eventos y procesos posteriores, contribuyendo a la continuidad operativa y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De esta forma, se asegurará el cumplimiento de los estándares de capacitación, permitiendo capacitar de manera virtual, presencial e híbrida al personal que presta servicios en el Estado, tanto en Lima como en las demás regiones del país.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

5. Objetivos de la Contratación

- 5.1. **Objetivo General:** Brindar asistencia técnica especializada para la administración operativa de las consultas e incidencias generadas en el marco de las actividades académicas de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), orientada a la atención, orientación, registro, seguimiento y cierre de los requerimientos formulados por los participantes, asegurando un flujo ordenado y oportuno conforme a los lineamientos establecidos por el área usuaria.
- 5.2. **Objetivo Específicos** Orientar y atender de manera continua y sistemática los requerimientos de información, consultas e incidencias vinculadas a las convocatorias, al desarrollo de los eventos y a los procesos posteriores de las actividades académicas de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), brindando respuestas oportunas y canalizando las solicitudes conforme a los procedimientos, criterios y lineamientos definidos por el área usuaria.

6. Actividad del POI

AO 3.1.2: Desarrollo de eventos académicos en temas de administración y gestión pública.

7. Alcance y Descripción del servicio

El servicio comprende la prestación de asistencia técnica especializada para la orientación y atención a los participantes de las actividades académicas desarrolladas por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), respecto de solicitudes de información, consultas e incidencias vinculadas a las distintas etapas de dichas actividades, antes, durante y después de su desarrollo.

El servicio incluye la recepción, registro, atención, seguimiento y cierre de las consultas e incidencias formuladas a través de los canales habilitados por la entidad, así como la orientación a los participantes en aspectos relacionados con el acceso y uso de plataformas virtuales, el envío de materiales, las convocatorias, la emisión de constancias y otros elementos vinculados al desarrollo de las actividades académicas.

La asistencia técnica se brindará conforme a los lineamientos, procedimientos y criterios definidos por el área usuaria, sin implicar la adopción de decisiones institucionales, la interpretación normativa ni el ejercicio de funciones propias de la entidad.

7.1. Actividades

El servicio contempla la ejecución de las siguientes acciones:

- Recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes, consultas e incidencias formuladas por los participantes a través del correo electrónico institucional de eventos u otros canales habilitados por la entidad, vinculadas a las distintas etapas de las actividades académicas.
- Brindar orientación a los participantes respecto a accesos, uso de plataformas virtuales, materiales, convocatorias y procesos de emisión de constancias, conforme a la información proporcionada por el área usuaria.
- Atender y cerrar las consultas e incidencias recibidas, asegurando su adecuada canalización y resolución conforme a los lineamientos, procedimientos y criterios definidos por el área usuaria.
- Apoyar en la validación y actualización de los datos de los participantes cuando se identifiquen registros incompletos, inconsistentes o con errores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

- Efectuar el seguimiento de los envíos de convocatorias y atender incidencias asociadas a errores de envío, reenvíos u observaciones reportadas por los participantes.
- Apoyar en la remisión de información posterior al desarrollo de los eventos académicos, incluyendo materiales, aclaraciones o precisiones solicitadas. Sistematizar las consultas recurrentes como insumo para la mejora continua del proceso de atención a los participantes.
- Apoyar en la elaboración de guiones y dinámicas requeridas para el adecuado desarrollo de las actividades académicas, conforme a las indicaciones del área usuaria.

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

Para la adecuada prestación del servicio, el proveedor deberá contar, por su propia cuenta, con los recursos tecnológicos necesarios para la atención, registro y seguimiento de consultas e incidencias de los participantes de las actividades académicas de la ENAP.

7.3. Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad (de corresponder)

La ENAP facilitará al proveedor el acceso a los correos institucionales, plataformas y sistemas necesarios para la recepción, atención y seguimiento de consultas e incidencias vinculadas a las actividades académicas, así como a los registros operativos relacionados con inscripciones, accesos y constancias, de corresponder.

7.4. Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona natural
- Contar con RUC activo y habido.
- Inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

- **Formación Académica:**

Bachiller o egresado en administración o comunicaciones.

Acreditación:

Copia simple del grado de bachiller o copia simple de la constancia de egresado.

- **Experiencia Laboral General:**

No menor de dos (2) años en entidades públicas y/o privadas.

- **Experiencia Laboral Específica:**

No menor a un (1) año desempeñando funciones relacionadas a la atención de consultas o incidencias, soporte operativo o administrativo, apoyo en la ejecución de eventos académicos o institucionales.



Acreditación:

Copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

Estos documentos deben señalar los nombres y apellidos; el cargo desempeñado indicando el día, mes y año de inicio y culminación; el nombre de la entidad u organización que emite el documento; la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo de la misma solo se considera una vez el periodo traslapado.

7.5. Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera virtual y/o presencial.

Consideraciones para el servicio de manera virtual:

Se realizará en el domicilio del contratista, quien a su vez debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

SERVIR brindará información y apoyo que solicite el contratista.

Consideraciones para el servicio de manera presencial:

El servicio se realizará en las instalaciones de la ENAP (Av. Cuba 699, Jesús María - Lima) previa coordinación con el personal del área de Gestión de Conocimiento de la ENAP.

SERVIR brindará información y apoyo que solicite el contratista.

Plazo

El plazo de ejecución del servicio es de doscientos cincuenta y dos (252) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

7.6. Entregables

Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
Entregable 1	<p>Registro de recepción de consultas y requerimientos</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que contenga el registro operativo consolidado de la gestión de consultas, requerimientos e incidencias formuladas por los participantes de las actividades académicas, a través de los canales habilitados por la entidad, evidenciando su registro, clasificación y estado de atención.</p> <p>Contenido mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fecha de consulta ● Canal de recepción ● Tipo de solicitud ● Actividad académica vinculada ● Estado inicial del caso 	De hasta veinte (20) días calendario, a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio



Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
Entregable 2	<p>Registro consolidado de soporte técnico a las actividades académicas</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que consolide las actividades académicas en las que se haya brindado soporte técnico a los participantes.</p> <p>El registro debe contener, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fecha de la actividad académica● Nombre de la actividad académica● Tipo de actividad (curso, conferencia, seminario u otro)● Número de atenciones realizadas vía correo electrónico durante el periodo● Observaciones operativas (de corresponder)	<p>De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación de plazo del primer entregable o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.</p>
Entregable 3	<p>Registro de atenciones operativas a solicitudes de participantes</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que sistematice las atenciones realizadas a las solicitudes formuladas por los participantes de las actividades académicas de la ENAP, canalizadas a través del correo electrónico institucional, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El registro debe contener, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">● Nombre del participante solicitante● Tipo de solicitud atendida● Fecha de recepción de la solicitud● Fecha de envío de la respuesta <p>Evidencia:</p> <p>Se deberán adjuntar capturas de pantalla que permitan verificar la atención brindada.</p>	<p>De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.</p>
Entregable 4	<p>Registro de atenciones operativas a solicitudes de participantes</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que sistematice las atenciones realizadas a las solicitudes formuladas por los participantes de las actividades académicas de la ENAP, canalizadas a través del correo electrónico institucional, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El registro deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p>	<p>De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del tercer entregable o al día siguiente de la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.</p>



Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
	<ul style="list-style-type: none">● Nombre del participante solicitante.● Tipo de solicitud atendida (enlaces de acceso, envío de materiales, envío de convocatorias, consultas sobre constancias, entre otros).● Fecha de recepción de la solicitud.● Fecha de envío de la respuesta. <p>Evidencia: Se deberán adjuntar capturas de pantalla de los correos electrónicos que permitan verificar la recepción de la solicitud y la atención brindada.</p>	
Entregable 5	<p>Matriz consolidada de preguntas frecuentes y respuestas estandarizadas</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que consolide las preguntas recurrentes formuladas por los participantes de las actividades académicas, junto con las respuestas estandarizadas utilizadas para su atención, elaborado a partir del análisis de las consultas recibidas durante el periodo del entregable.</p> <p>La matriz deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tipo de actividad académica.- Pregunta frecuente consolidada.- Respuesta estandarizada asociada.- Número de veces que la consulta fue registrada (frecuencia). <p>Evidencia: Se deberán adjuntar capturas de pantalla que permitan verificar la recurrencia de las consultas y la consistencia de las respuestas brindadas.</p>	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del cuarto entregable o al día siguiente de la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.
Entregable 6	<p>Registro de seguimiento y cierre de consultas e incidencias de participantes</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que sistematice el seguimiento operativo realizado a las consultas e incidencias formuladas por los participantes de las actividades académicas de la ENAP, desde su recepción hasta su cierre, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El registro deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p>	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del quinto entregable o al día siguiente de la presentación del quinto entregable, lo que ocurra primero.



Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
	<ul style="list-style-type: none">● Código o número correlativo del caso.● Actividad académica vinculada.● Tipo de consulta o incidencia.● Fecha de recepción de la consulta.● Fecha de cierre del caso.● Estado final de la atención (atendido, derivado, cerrado). <p>Evidencia: Se deberán adjuntar capturas de pantalla que permitan verificar el seguimiento y cierre de las consultas e incidencias.</p>	
Entregable 7	<p>Registro consolidado de soporte operativo a actividades académicas vía correo electrónico</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que consolide las actividades académicas de la ENAP en las que se haya brindado soporte operativo a los participantes, a través del correo electrónico institucional, en el marco de la atención de consultas e incidencias vinculadas a convocatorias, accesos, desarrollo de eventos y procesos posteriores, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El registro deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fecha de la actividad académica.● Nombre de la actividad académica.● Tipo de actividad académica (curso, conferencia, seminario u otro).● Número de consultas o atenciones realizadas vía correo electrónico.● Tipología del soporte brindado (accesos, materiales, convocatorias, constancias, orientación operativa u otros). <p>Evidencia: Se deberán adjuntar capturas de pantalla que permitan verificar las atenciones realizadas a través del correo electrónico.</p>	<p>De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del sexto entregable o al día siguiente de la presentación del sexto entregable, lo que ocurra primero.</p>
Entregable 8	<p>Reporte operativo de gestión de envíos de correos electrónicos de actividades académicas</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) o Presentación PowerPoint (.pptx) que sistematice la gestión operativa de los envíos de correos electrónicos realizados en el marco de las actividades</p>	<p>De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del séptimo entregable o al día siguiente de la presentación del</p>



Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
	<p>académicas de la ENAP, vinculados a convocatorias, accesos, recordatorios y comunicaciones posteriores, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El reporte deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">● Nombre de la actividad académica o campaña asociada.● Tipo de comunicación enviada (convocatoria, recordatorio, acceso, postevento u otro).● Cantidad de correos enviados.● Número de correos abiertos.● Número de correos no abiertos.● Número de reenvíos realizados por incidencias reportadas.● Número de correos rebotados. <p>Evidencia: Se deberán adjuntar capturas de pantalla de las plataformas de envío de correos electrónicos o de los registros de envío que permitan verificar la información reportada.</p>	séptimo entregable, lo que ocurra primero.
Entregable 9	<p>Registro de elaboración de guiones y dinámicas para actividades académicas</p> <p>Un (01) archivo en formato Excel (.xlsx) que sistematice los guiones operativos, pautas y dinámicas interactivas elaboradas para el desarrollo de las actividades académicas de la ENAP, en atención a requerimientos formulados por el área usuaria, durante el periodo correspondiente al entregable.</p> <p>El registro deberá contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">● Nombre de la actividad académica.● Tipo de recurso elaborado (guion operativo, pauta de intervención, dinámica interactiva).● Fecha de solicitud del área usuaria.● Fecha de entrega del recurso.● Estado del requerimiento (atendido, en proceso).	De hasta veintidós (22) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del octavo entregable o contabilizados a partir del día siguiente de la presentación del octavo entregable, lo que ocurra primero.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio CivilOficina General de Administración y
Finanzas

Entregables	Descripción de los entregables	Plazos de los entregables
	Evidencia: Se deberán adjuntar los archivos correspondientes (guiones, pautas o dinámicas) o capturas de pantalla que permitan verificar su elaboración y entrega al área usuaria.	

Los entregables, podrán ser presentados a través uno de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida a la Escuela Nacional de Administración Pública, debiendo consignar el número de la orden de compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Escuela Nacional de Administración Pública.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.7. Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado. Indicar, de ser necesario, otras obligaciones que serán asumidas por el contratista, que tengan incidencia directa en la ejecución del servicio.

7.8. Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.9. Propiedad Intelectual

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita



como fuente de El/La contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- Áreas que coordinarán con el proveedor: La ENAP a través del área de posgrado y extensión académica.
- Áreas responsables de las medidas de control: La ENAP a través del área de posgrado y extensión académica.
- Área que brindará la conformidad: La conformidad del servicio estará a cargo del director de la Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP, previo visto bueno del responsable del área de posgrado y extensión académica.

9. Modalidades de pago: A Suma Alzada.

10. Forma de pago:

El pago se realizará en nueve (09) armadas, después de haber presentado cada entregable y otorgada la conformidad por la ENAP de acuerdo al siguiente detalle:

Entregables	Porcentajes de pago
Entregable 1	8% del monto contratado
Entregable 2	12% del monto contratado
Entregable 3	12% del monto contratado
Entregable 4	12% del monto contratado
Entregable 5	12% del monto contratado
Entregable 6	12% del monto contratado
Entregable 7	12% del monto contratado
Entregable 8	12% del monto contratado
Entregable 9	8% del monto contratado

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Sub Jefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, según corresponda, al correo electrónico institucional.

11. Penalidad por mora

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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

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.

12. Anticorrupción y Antisoborno:

EL POSTOR 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 POSTOR 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 POSTOR 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 34 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 POSTOR 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.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

13. Solución de Controversias:

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.



14. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

15. Garantías:

No aplica, debido a la naturaleza de la contratación.

16. Responsabilidad por Vicios Ocultos:

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos será de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad por parte del área usuaria.

17. Cláusula Antisoborno:

- La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la “tolerancia cero” frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad”.
- El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

18. Cláusula De Cumplimiento:

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.