



**ANEXO N° 04**  
**FORMATO TERMINOS DE REFERENCIA PARA LOCADORES DE**  
**SERVICIO (TDR LOCACION DE SERVICIO)**

<b>ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA:</b>	Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano
<b>ACTIVIDAD DEL POI:</b>	RO.CO.TD.10 "Gestión de mecanismos de atención de calidad centrada en usuarios internos y externos del pliego CONCYTEC".
<b>DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:</b>	Servicio de Asistencia en Orientación y Registro de Visitas para el apoyo en los procesos de atención ciudadana de la Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano (OGDSC) del CONCYTEC.

**1. FINALIDAD PÚBLICA (Obligatorio)**

Contribuir en asegurar un manejo eficiente y oportuno de la atención de los usuarios que deseen ser atendidos sobre los servicios que presta el CONCYTEC, que contribuyen al cumplimiento de las funciones de la OGDSC, en beneficio de los administrados del CONCYTEC.

**2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Obligatorio)**

Contratar el servicio de orientación y atención al usuario para el apoyo en los procesos de atención ciudadana de la Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano del CONCYTEC.

La contratación del servicio profesional contribuye con el cumplimiento del PEI y POI vigentes, según el siguiente detalle:

- OEI.07: Fortalecer el desarrollo institucional del CONCYTEC
- AEI.07.01: Fortalecer la capacidad operativa del CONCYTEC
- RO.CO.TD.10 Actividad Operativa: Gestión de mecanismos de atención de calidad centrada en usuarios internos y externos del pliego CONCYTEC.

**3. DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO (Obligatorio)**

**Descripción del servicio**

- Apoyo en la recepción y registro de las visitas que asisten presencialmente a una de las sedes del CONCYTEC aplicando el protocolo establecido por la OGDSC.
- Apoyo en la comunicación con las unidades de organización sobre las visitas y consultas vinculadas a sus funciones, registrándolas en el formato brindado por la OGDSC.
- Brindar asistencia en la orientación a los usuarios sobre los canales de atención disponibles del pliego CONCYTEC.



- Brindar apoyo en la elaboración de una base de datos de las atenciones y visitas realizadas con el detalle de la fecha, hora, unidad orgánica encargada, motivo de la consulta o visita y por quién fue atendida y remitirla a la OGDSC, cada vez que lo solicite.
- Apoyo al seguimiento del ingreso de información en la nueva plataforma de Registro de Visitas y Agendas Oficiales del CONCYTEC, con la finalidad de cumplir lo establecido en la DIRECTIVA N°001-2022-PCM/SIP “Directiva que establece los Lineamientos para asegurar la Integridad y Transparencia de las Gestiones de Interés y otras actividades a través del Registro de Visitas en Línea y Registro de Agentas Oficiales”.
- Apoyo en el llenado del formato de Check-list de “debes” y “puedes”, que debe completar el CONCYTEC en cumplimiento con lo indicado en la Directiva N°003-2024-PCM-SGP “Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública”.

#### 4. REQUISITOS MINIMOS DEL PROVEEDOR (Obligatorio)

##### Formación Académica.

- Tener como mínimo estudios universitarios y/o técnicos a partir del tercer ciclo, acreditado con última boleta de pago y/o constancia de estudios.

##### Experiencia General:

- Mínima de un (1) año en entidades públicas y/o privadas.

##### Experiencia Específica

- Experiencia específica mínima de seis (06) meses en temas relacionados con recepción y/o atención al cliente de manera directa presencial, que deben ser acreditadas con una constancia y/o certificado de trabajo.

*La experiencia del postor se podrá acreditar mediante los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia.*

#### 5. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO (Obligatorio)

**Lugar de prestación del servicio:** Para la prestación del presente servicio el locador deberá utilizar las instalaciones de la sede del CONCYTEC, ubicada en calle Doménico Morelli N° 110 - San Borja, Lima. Asimismo, deberá asistir a la sede ubicada en la avenida del Aire N° 485, San Borja, Lima; cuando así lo requiera el encargado de las funciones de la Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano.

**Plazo de prestación del servicio:** La prestación de servicio se desarrollará a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio por el plazo de hasta noventa (90) días calendario.

#### 6. ENTREGABLES (obligatorio)



Entregable (Detallado)	Plazos de Entrega
Presentar como resultado de las actividades ejecutadas en el servicio, según lo detallado en el numeral 3 de los términos de referencia.	<b>PRIMER ENTREGABLE:</b> Hasta los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.
	<b>SEGUNDO ENTREGABLE:</b> Hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.
	<b>TERCER ENTREGABLE:</b> Hasta los noventa (90) días calendarios contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

## 7. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES (obligatorio)

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de Partes Virtual (\*): <https://servicios.concytec.gob.pe/mesaPartesDigital/> que se encuentra habilitado durante las 24 horas del día o Mesa de Partes presencial: Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:15 p.m. Lugar: Av. Del Aire 485-San Borja

## 8. CONFORMIDAD DEL SERVICIO (Obligatorio)

La conformidad será otorgada por el Secretario General de Concytec previo informe del coordinador(a) de la Oficina de Gestión Documentaria y Servicio al Ciudadano – OGDSC.

Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

## 9. FORMA Y CONDICIÓN DE PAGO (Obligatorio)

El pago de la contraprestación se realizará en tres (3) armadas de montos iguales, previa presentación de los entregables y conformidad del área usuaria.

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del entregable respectivo y presentación del comprobante de pago.

## 10. PENALIDADES APLICABLES: (Obligatorio)

La entidad contratante puede establecer penalidades en el contrato menor. 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: (Obligatorio)

Según el Art. 120 del RLGC, 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:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto}$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Consejo Nacional de Ciencia,  
Tecnología e Innovación



F x plazo

**Donde F tiene los siguientes valores:**

**Para bienes y servicios:** F= 0.40

**Otras Penalidades: (De corresponder)**

No corresponde

## **11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL (Obligatorio)**

La información y material producido bajo las especificaciones técnicas de la presente contratación, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por la prestación, pasará a propiedad del CONCYTEC. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

## **12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS (Obligatorio)**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos (los servicio (s) ofertado(s) por un plazo no menor **de un año**, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

## **13. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564). (Obligatorio)**

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.

## **14. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (Obligatorio)**

En el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del CONCYTEC, comunica tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

**Ejemplos:**

- a) Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
- b) Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
- c) Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.



- d) Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
- e) Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
- f) Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incurso en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
- g) Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
- h) Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
- i) Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
- j) Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.

#### **Notas:**

- La denuncia puede ser anónima.
- Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

#### **15. GARANTÍAS (obligatorio)**

**No corresponde**

#### **16. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO (obligatorio)**

El proveedor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere la Ley General de Contrataciones de Públicas, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.



Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a estas.

Además, el proveedor se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, el proveedor se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

### **17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (obligatorio)**

En el caso de contratos menores, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de las controversias, conforme al artículo 81 de la Ley y el artículo 330 del Reglamento.

### **18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO (obligatorio)**

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente el contrato u orden de servicio 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 establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

### **19. GESTIÓN DE RIESGOS (obligatorio)**

Se deben identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de bienes, dichas actividades y acciones se realizan sobre la base de la identificación, análisis, valoración, gestión, control y monitoreo de riesgos, que permiten tomar decisiones informadas y aprovechar las oportunidades potenciales derivadas de estos. Las entidades contratantes realizan la gestión de riesgos a fin de aumentar la probabilidad y el impacto de riesgos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de riesgos negativos, que puedan afectar el cumplimiento de la finalidad



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Consejo Nacional de Ciencia,  
Tecnología e Innovación



pública buscada. En todo momento, la gestión de riesgos debe considerar una mejora en la administración y en el uso de los recursos públicos.

---

Firma y sello del responsable del Área Usuaria