

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

1. **ÁREA USUARIA**

Subgerencia de Modernización Institucional

2. **DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de asistencia técnica especializada para la identificación de productos; la determinación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en sus Niveles 0 y 1; y, la documentación de los procesos estratégicos en su Nivel 1 del Gobierno Regional de Ucayali, acorde a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP.

3. **FINALIDAD PÚBLICA**

La Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, artículo 4, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre objetivos como una mejora en la atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. En tal sentido, el pasado 21 febrero del 2025, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprobó la Norma N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública, la misma que busca mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, promover la transparencia, la eficiencia en el uso de recursos públicos y, en última instancia, crear valor público a través de la modernización de la gestión estatal. Para el logro de dichos objetivos, la Subgerencia de Modernización Institucional del Gobierno Regional de Ucayali, viene desplegando acciones, entre ellas la implementación de la gestión por procesos en el Gobierno Regional, con enfoque de servicio al ciudadano, acorde a los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP; Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública.

4. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratación de una persona natural y/o jurídica para que realice la asistencia técnica especializada en la identificación de productos; la determinación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en sus Niveles 0 y 1; y, la documentación de los procesos estratégicos en su Nivel 1 del Gobierno Regional de Ucayali, acorde a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, para el inicio de la Implementación de la Gestión por Procesos en el Gobierno Regional de Ucayali.

5. **ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de asistencia técnica especializada para la identificación de productos; la determinación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en sus Niveles 0 y 1; y, la documentación de los procesos estratégicos en su Nivel 1 del Gobierno Regional de Ucayali, acorde a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, debe incluir las siguientes actividades:

- A. Revisar y analizar el marco institucional, normativo, técnico y estratégico relacionados a la Gestión por Procesos en la entidad.
- B. Identificar los productos que brinda la entidad, en el marco de lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.
- C. Determinar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en su Nivel 0 (Mapa de Procesos - Nivel 0), en el marco de lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.
- D. Determinar el inventario de procesos estratégicos, misionales y de apoyo en sus Niveles 1, en el marco de lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.
- E. Elaborar la caracterización de los Procesos Estratégicos determinados en su Nivel 1 (incluye, fichas de producto y proceso, diagrama de proceso, ficha de indicador de producto o proceso), acorde a lo establecido en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.

(*) NOTA IMPORTANTE:

No incluye el desarrollo de las actividades antes mencionadas para el caso de las unidades de organización que se gestionan con un Manual de Operaciones; ya que les corresponde a dichas unidades de organización, realizar el desarrollo de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, para la Implementación de Procesos en su debida unidad de organización.

6. **REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

El proveedor debe cumplir los siguientes requisitos y acreditarlos con copias simples en el momento de formalizar la Orden de Servicio o el Contrato:



6.1. Requisitos generales:

- Persona Natural y/o Jurídica.
- No estar impedido de contratar con el Estado.
- Registro Nacional de Proveedores - RNP vigente.
- Registro Único de Contribuyentes activo y habido.

6.2. Experiencia del proveedor

- Haber participado y/o realizado dos (2) servicios de asistencia técnica especializada y/o consultorías, en materias de gestión institucional, como diseño organizacional y/o de procesos y/o elaboración o actualización de instrumentos/documentos de gestión y/o similar para entidades del sector público o privado.

Será acreditado con copias simples de constancias de servicios o trabajo, o comprobantes de pago, u órdenes de servicio o conformidades de servicios, etc.

6.3. Formación académica

Bachiller y/o titulado en Administración, Contabilidad, Economía, Ingeniería y/o carreras afines, deseable con estudios de Maestría en Administración. Se acreditará con copias simples.

6.4. Capacitación

Cursos y/o diplomados en gestión de proyectos o gestión por procesos o gestión pública u organización empresarial u organización institucional o sistemas administrativos.

6.5. Otros

No corresponde.

7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Lugar:

- a) El servicio de la prestación de la asistencia técnica especializada se realizará de manera mixta; remota (virtual) y presencial, la modalidad virtual será efectuado en el establecimiento de la persona natural y/o jurídica, y la modalidad presencial cuando corresponda, en la Subgerencia de Modernización Institucional del Gobierno Regional de Ucayali, sito en Jr. Raymondi N° 220 - Calleria - Coronel Portillo - Ucayali - Perú; previa coordinación entre las partes, para lo cual la Subgerencia de Modernización Institucional del Gobierno Regional de Ucayali, brindará las facilidades para que la persona natural y/o jurídica pueda ingresar a recabar información, sostener las reuniones que sean necesarias y visitar al área o áreas materia de la presente contratación y realizar las coordinaciones a que hubiere lugar.

- b) La asistencia técnica especializada se ejecutará en un plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de recibida la notificación de la contratación.

7.2. Plazo:

La prestación del servicio de asistencia especializada se ejecutará en un plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de recibida la notificación de la Orden de Servicio.

8. ENTREGABLES

Los siguientes Entregables serán entregados de manera digital con los archivos editables a la Subgerencia de Modernización Institucional de la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto del Gobierno Regional de Ucayali, a través de la Mesa de Partes Virtual:

Entregables	Descripción	Plazo de Entrega
Primer Entregable	Inventario de productos que brinda la entidad y procesos de Nivel 0 + Mapa de Procesos de la entidad (Nivel 0).	Hasta los veinte (20) días calendarios, contados del día siguiente de haber recibido la notificación de la contratación.
Segundo Entregable	Propuesta de inventario de procesos estratégicos, misionales y de apoyo de Nivel 1.	Hasta los cuarenta (30) días calendarios, contados del día siguiente de haber recibido la notificación de la contratación.
Tercero Entregable	Caracterización de los procesos estratégicos determinados, así como la propuesta de modelo de informe técnico	Hasta los setenta (45) días calendarios, contados del día siguiente de haber



Entregables	Descripción	Plazo de Entrega
	para gestionar la aprobación correspondiente de cada proceso estratégico de Nivel 1.	recibido la notificación de la contratación.

9. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

Los Entregables deben ser presentados mediante documento en Mesa de Partes Virtual de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, dirigido a la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto y con atención al área usuaria la Subgerencia de Modernización Institucional. El horario para la recepción virtual de documentos será de Lunes a Viernes hasta las 23:59 horas.

10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de los Entregables por la prestación del servicio estará a cargo de la Subgerencia e Modernización Institucional, previa revisión de los entregables presentados por el proveedor, la misma que deberá ser otorgada en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles.

11. FORMA DE PAGO

Luego de la conformidad de los Entregables y de la presentación de los comprobantes de pago, el pago de la prestación del servicio se realizará en tres (3) partes con abono en la cuenta bancaria vinculada al Código de Cuenta Interbancaria (CCI) del proveedor, como máximo hasta los diez (10) días calendarios posteriores a la emisión de la respectiva conformidad del servicio y presentación del comprobante de pago, de la siguiente forma:

N° Pago	Productos	Forma de Pago
1°	Inventario de productos que brinda la entidad y procesos de Nivel 0 + Mapa de Procesos de la entidad (Nivel 0).	20 % del costo total de la contratación.
2°	Propuesta de inventario de procesos estratégicos, misionales y de apoyo de Nivel 1.	30 % del costo total de la contratación.
3°	Caracterización de los procesos estratégicos determinados, así como la propuesta de modelo de informe técnico para gestionar la aprobación correspondiente de cada proceso estratégico de Nivel 1.	50 % del costo total de la contratación.

12. PENALIDADES APLICABLES (obligatorio)

12.1. Penalidad por mora (obligatorio)

Se aplicará al contratista la penalidad automáticamente y se calcula de acuerdo a la normativa aplicable sobre la materia, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto de la contratación o ítem}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- F = 0.40 Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes y servicios en general y consultorías.
- F = 0.25 Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios en general y consultorías.
- En caso de cubrir el monto máximo de la penalidad, se podrá resolver el contrato por incumplimiento.

12.2. Otras penalidades (de corresponder)

No corresponde.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales y demás documentos generados por el servicio, pasarán a propiedad del Gobierno Regional de Ucayali. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que tenga acceso relacionado a la prestación.



14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

15. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY N° 31564, LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DE SERVICIO PÚBLICO)

Son causales de resolución del contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que hace referencia la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación de conflicto de intereses en el acceso y salida de personal de 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.

16. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo legal en relación al servicio a prestarse, bien a proporcionarse en línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionario público, empleado de confianza, servidor público; así como, a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor en dinero o referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

El contratista se compromete a denunciar en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento.

Asimismo, el contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente, o a través de sus socios, accionistas, participacioncitas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, en virtud a lo establecido en la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

17. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentos e información de acceso restringido (confidencial) a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

En caso de que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el Gobierno Regional de Ucayali está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir el perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial

18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuidad de la ejecución amparado en un hecho o evento extraordinario, imprevisible o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, orden de compra o de servicio, que no sean imputables a las partes.
- 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 las obligaciones establecidas en la cláusula anticorrupción durante la ejecución contractual.
- e) Por presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o de otras penalidades, en la ejecución de la prestación a cargo.



En caso de resolución por incumplimiento del contratista, la Entidad le otorga el plazo de tres (3) días hábiles para que ejecute la presentación o subsanar la observación, bajo apercibimiento de resolver el contrato. Salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido, únicamente se notificará la decisión de resolución del contrato

El apercibimiento previo no es aplicable en caso se haya llegado a completar el monto máximo de penalidad del contratista, donde el área usuaria evaluará la decisión de resolver el contrato.

La resolución del contrato puede ser de forma total o parcial. La resolución parcial sólo involucra a aquella parte del contrato afectada por el incumplimiento y siempre que dicha parte sea cuantificable, separable e independiente del resto de las obligaciones contractuales. El apercibimiento previo y la resolución que se efectúe, precisan con claridad que parte del contrato queda resuelta, de no hacerse tal precisión, se entiende que la resolución es total.

La resolución del contrato por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno no impide el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

Para el caso de presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual, la resolución del contrato será efectiva previa verificación de los documentos cuestionados.

19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA

Toda controversia que surja entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, eficacia o terminación del contrato se resuelven mediante conciliación, conforme al artículo 81 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas, y el artículo 330 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

20. ANEXOS

No corresponde.

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
GERENCIA REGIONAL DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO

Dr Adm Educ Kimber Pinchi Fasanando

Firma y sello del Sistema Administrativo de Usuarios

