

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN SU FASE 1 y ACTIVIDAD 1 DE LA FASE 2 DEL PATRONATO DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS – FELIPE BENAVIDES BARREDA-FBB

1. AREA SOLICITANTE

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto PATPAL-FBB

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio especializado para la implementación de la metodología de gestión por procesos en su Fase 1 y Actividad 1 de la Fase 2 con sus documentos asociados, en el Patronato del Parque de las Leyendas Felipe Benavides Barreda (PATPAL FBB).

3. FINALIDAD PÚBLICA:

Contribuir a la modernización y mejora de la gestión institucional del PATPAL-FBB, fortaleciendo la eficiencia y efectividad de sus procesos clave. Esta mejora busca generar valor público al asegurar la provisión de bienes y servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, promoviendo los objetivos de conservación, educación y recreación cultural del parque, contribuyendo al bienestar social y al desarrollo sostenible de la comunidad.

4. ANTECEDENTES:

Mediante Resolución de Gerencia General N°054-2020-PATPAL-FBB/GG/MML, se aprobó el Manual de Gestión de Procesos y procedimientos de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (actualmente Oficina General de Planeamiento y Presupuesto) y su respectiva subgerencia dicho documento fue elaborado teniendo en cuenta la Norma técnica N°001-2018-PCM/SGP, norma el cual se encuentra derogado a la fecha.

Cabe precisar que en cumplimiento de lo establecido en el artículo inciso I de la de la Norma Técnica N°002-2025-PCM-SGP y del Lineamiento N°001-2025-PCM/SGP, se requiere implementar la gestión por procesos en su fase 1 y actividad 1 de la Fase 2 con sus documentos asociados, a fin de cumplir con la normativa vigente y generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público, a través de la gestión por procesos en el PATPAL FBB.

5. ACTIVIDAD OPERATIVA:

Actividad Operativa : Implementación del sistema de modernización y cooperación técnica
Código de AOI : C0034



6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

6.1. Objetivo General

Implementar la gestión por procesos en su Fase 1 y actividad 1 de la Fase 2 y elaborar sus documentos asociados, que sirva como insumo para generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público.

6.2. Objetivo Específico

Contribuir a la modernización y mejora de la gestión institucional del PATPAL-FBB, fortaleciendo la eficiencia y efectividad de sus procesos clave. Esta mejora busca generar valor público al asegurar la provisión de bienes y servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, promoviendo los objetivos de conservación, educación y recreación cultural del parque, contribuyendo al bienestar social y al desarrollo sostenible de la comunidad.

7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

7.1. Procedimiento

Etapa 1: Taller de sensibilización y compromiso

Se realizará un taller de sensibilización para los servidores de la entidad con el objetivo de que comprendan e interioricen los beneficios y ventajas de la gestión por procesos, promoviendo su compromiso con el proceso de transformación institucional.

Etapa 2: Identificación de Productos y Procesos

El contratista deberá:

- Revisar normas que asignan competencias y funciones.
- Identificar los productos los cuales deben estar vinculados con el planeamiento estratégico.

Etapa 3: Determinar Procesos

En esta etapa, se realizará:

- Elaboración del **Inventario de Productos y Procesos** (Nivel 0), según lo establecido en el **ANEXO 1**
- Elaboración del **Mapa de Procesos Institucional**, conforme a los **ANEXO 5 y 6** (incluye informe técnico sustento, proyecto de mapa de procesos institucional y el dispositivo legal correspondiente)

Etapa 4: Documentar Procesos

El contratista procederá a documentar los procesos identificados mediante:

- **Fichas de Productos y Proceso:** Se elaborarán las fichas para los procesos priorizados, utilizando el formato del **ANEXO 2**.
- **Diagramas de Proceso:** Se representarán gráficamente los procesos utilizando el formato del **ANEXO 3**.





- **Ficha de indicador de producto y/o proceso:** Se definirán los indicadores clave de los procesos, utilizando el formato del **ANEXO 4**.
- **Procedimientos:** Se documentarán los procedimientos específicos de los procesos más críticos, siguiendo los formatos del **ANEXO 7** y el **ANEXO 8**.

Etapa 5: Aprobar la documentación de procesos

En esta etapa, deberá:

- Apoyar en la revisión de la documentación final (fichas, diagramas e indicadores) y realizar ajustes según comentarios recibidos del PATPAL-FBB.
- Garantizar que los productos finales estén listos para su aprobación formal por la máxima autoridad administrativa del PATPAL-FBB.

Etapa 6: Difundir la documentación de procesos

En esta etapa, deberá:

- Brindar asistencia técnica a todos los servidores de la entidad, en lo que respecta al uso de la documentación aprobada y, así como debe asegurarse de proporcionar claridad sobre los roles y responsabilidades de cada servidor. Esto se realizará a través de dos eventos como talleres o charlas.

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor



1. Taller y Acta de compromiso de todos los servidores del PATPAL FBB capacitados y comprometidos con la implementación de la gestión por procesos
 2. Identificar Productos
 3. Inventario de Productos y Procesos de la entidad (Nivel 0)
 4. Mapa de Procesos Institucional y su diagrama
 5. Fichas de producto y Proceso
 6. Diagrama de Proceso
 7. Ficha de Indicador de producto o proceso
 8. Informe del Proyecto de Manual de Procedimientos con la documentación completa
 9. Aprobación
 10. Informe de difusión de los documentos aprobados y medios de verificación de la asistencia técnica.
11. **Anexos:**
- Anexo 1 – Inventario de productos y procesos
 - Anexo 2 – Ficha de producto y proceso
 - Anexo 3 – Diagrama de Proceso
 - Anexo 4 – Ficha de Indicador de Producto o Proceso
 - Anexo 5 – Diagrama de Mapa de Proceso
 - Anexo 6 – Estructura del Mapa de Procesos Institucional
 - Anexo 7 – Formato de Procedimiento
 - Anexo 8 – Modelo de diagrama de flujo de procedimiento



7.3. Resultados esperados

- Eficiencia en la ejecución de las actividades descritas del servicio a contratar.
- Informe del Proyecto de Manual de Procedimientos con la documentación completa.
- Mapa de Procesos Institucional

7.4. Otras Obligaciones del Contratista

- Garantizar la confidencialidad de la información procesada.
- Asistir a reuniones técnicas cuando sean requeridas.
- Coordinar permanentemente con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

7.5. Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad

Entrega oportuna de los requerimientos y demás documentación relacionada al objeto contractual.

Brindar un ambiente físico, para ejecutar el objeto materia de la presente contratación.

8. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR

- El proveedor podrá ser una persona natural o jurídica
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente
- Contar con RUC en estado activo y habido.
- No estar impedido, inhabilitado y/o suspendido para contratar con el Estado.
- El personal a cargo de la ejecución del servicio debe contar con Seguro contra todo riesgo (SCTR) para el inicio de la prestación.

a) EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Experiencia del postor en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 20,000.00 (Veinte Mil con 00/100 soles)** por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.





b) CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

El profesional clave debe acreditar como mínimo una experiencia de tres (03) años en el sector público y/o privado y; acreditar como mínimo un (01) año como especialista y/o responsable u operador y/o coordinador de actividades relacionadas a la elaboración y/o elaboración de Manual de procedimiento (MAPRO) en una entidad pública.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de 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 del personal propuesto.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación 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.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Requisitos:

Título profesional en Economista, Contador, Administración, Ingeniería Industrial, o en carreras afines.

Acreditación:

El título profesional será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.



En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

- Curso y/o programa de especialización y/o Diplomado en Modernización del Estado y/o implementación de gestión por procesos en una entidad pública y/o temas afines.

Acreditación:

Se acredita con copia simple de constancias, certificados u otros documentos según corresponda.

9. ENTREGABLE

El contratista presentará un (01) Informe técnico realizado en el que se detalla lo solicitado en el numeral 7.2 del presente Términos de Referencia (recursos a ser provistos por el proveedor); mediante Mesa de Partes del PATPAL-FBB, ubicado en Av. Parque de las Leyendas N° 580 San Miguel de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. o Mesa de partes virtual, mesadepartes@leyendas.gob.pe

Éste deberá contar con un (01) juego original físico y editable (estos deben estar debidamente impresos y anillada/empastada y/o archivador) y digital (USB/CD y link de descarga Drive) en formato editable (Word, Excel, BPM u otros según corresponda) y PDF, el ejemplar deberán estar firmados por el especialista

El plazo máximo de entrega del servicio, se desarrollará de acuerdo a lo descrito; contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

ITEM	PRODUCTOS	FECHA DE PRESENTACIÓN
1	-Taller y Acta de compromisos de todos los servidores del PATPAL y comprometidos con la implementación de la Gestión por procesos	15 días calendarios
2	-Identificar productos -Inventario de Productos y Procesos de la Entidad (Nivel 0) -Mapa de procesos Institucional y su diagrama	45 días calendarios
3	-Fichas de productos y proceso -Diagramas de Proceso -Fichas de Indicadores de Producto o Proceso	60 días calendarios
4	-Proyecto de Manual de Procedimientos (Mapro) con la documentación completa -Informe de difusión de los documentos aprobados y medios de verificación de la asistencia técnica	90 días calendarios



10. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1. Lugar

Los trabajos de campo y recopilación de información primaria serán desarrollados dentro de las instalaciones del Patronato del Parque de las Leyendas- sede San Miguel, previa coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

10.2. Plazo

La ejecución del servicio se realizará hasta quince (15) días calendario, contados desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio y conforme a los plazos definidos en el numeral 9.

10 FORMA DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. La entidad se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, en soles, en pago único, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

LA ENTIDAD CONTRATANTE debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del servidor competente.

El pago se realizará en forma parcial a la presentación del entregable, según el siguiente período:

PAGO	PORCENTAJE DE PAGO (%)
Por primero entregable	15% del monto contractual de la orden de servicio, previa presentación del primer entregable según TDR y conformidad del área usuaria
Por segundo entregable	25% del monto contractual de la orden de servicio, previa presentación del segundo entregable según TDR y conformidad del área usuaria
Por tercer entregable	30% del monto contractual de la orden de servicio, previa presentación del tercer entregable según TDR y conformidad del área usuaria
Por cuarto entregable	30% del monto contractual de la orden de servicio, previa presentación del cuarto entregable según TDR y conformidad del área usuaria
TOTAL	100%



Para efectos del pago de la contraprestación ejecutada por el proveedor, la entidad contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
- Comprobante de Pago
- Informe técnico efectuada por el Contratista, el cual debe contener como mínimo lo estipulado en el numeral 7.2 del presente Término de Referencia.

En caso el proveedor presente el único entregable, de forma incompleta o de escaso desarrollo, la indicada presentación se considerará por NO RECEPCIONADA.

11 MODALIDAD DE PAGO

La presente contratación se realizará a SUMA ALZADA.

12 CONFIDENCIALIDAD

El Contratista se mantiene en estricta reserva de la información o documentación que tuviera acceso durante la prestación del servicio.

13 PROPIEDAD INTELECTUAL

La Entidad es propietaria de la información y/o documentación que pueda elaborar o generar El Contratista durante la ejecución de la prestación del servicio.

14 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – en calidad de área usuaria – es la encargada de la supervisión y correcta ejecución de la prestación del servicio.

15 CONFORMIDAD

La conformidad del presente servicio será otorgada por Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en un plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad, en concordancia con el artículo 144° de la Ley General de Contrataciones Públicas.

De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las 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. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

En el caso, que el proveedor del Servicio no hubiese levantado las observaciones en el plazo concedido por la entidad, se le aplicará la sanción y/o penalidades correspondientes en concordancia a descrito en el ítem 17 del presente TDR.

16 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69° de la Ley General de Contrataciones Públicas.





17 PENALIDAD APLICABLE

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 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 contrato menor.

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.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores

Para bienes y servicios: F=0.40

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado.

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, conforme el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

18 RESOLUCIÓN DE CONTRATO

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 a 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.

19 RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente TDR.



20 ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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.

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 LA ENTIDAD CONTRATANTE.

21 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, según el acuerdo de las partes.

*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 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.

22 MARCO LEGAL DE LA CONTRATACIÓN

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificado por Decreto Supremo N° 001-2026-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

