

## TERMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE INGENIERÍA DE PROCESOS PARA PROYECTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

#### 1. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir a la mejora continua de los procesos administrativos y operativos de San Gabán S.A., mediante la ingeniería, diseño y estandarización de procesos mejorados, asegurando su correcta implementación y puesta en operación, en alineación con el objetivo estratégico OE11 “Transformación Digital” y el componente P3.2 “Implementación de iniciativas de optimización” del Plan Estratégico Institucional 2022-2026.

#### 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

El servicio requerido tiene por finalidad proveer ingeniería de procesos especializada para asegurar la correcta definición funcional, estandarización, validación y formalización de los procesos asociados a proyectos de implementación y transformación digital de San Gabán S.A., en dos momentos clave del ciclo de vida de cada proyecto: Ingeniería y Diseño de Procesos y en la Validación y Puesta en Operación. El servicio no incluye la ejecución, desarrollo o despliegue de la solución tecnológica, los cuales son responsabilidad exclusiva de San Gabán S.A. o de un proveedor implementador distinto.

Este servicio comprende la ejecución de actividades orientadas a:

- Levantar, analizar y documentar el proceso actual (AS-IS), estableciendo la línea base de tiempos de ciclo y carga operativa del proceso.
- Diseñar el proceso mejorado propuesto (TO-BE esperado), incluyendo su maquetado visual y la proyección de la carga operativa del proceso mejorado.
- Acompañar el proceso de implementación ejecutado por el equipo interno, registrando observaciones y recomendaciones.
- Verificar y documentar el proceso tal como quedó implementado (TO-BE final), midiendo la carga operativa del proceso implementado.
- Estandarizar documentalmente el nuevo proceso, formalizando su incorporación en el MOF, ROF, procedimientos y manuales institucionales vigentes.

#### 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio especializado de ingeniería de procesos que asegure, mediante metodologías estandarizadas, la correcta definición funcional y diseño de los procesos para su implementación, así como la validación, estandarización y formalización documental de los procesos una vez implementados, dentro del sistema de gestión institucional de San Gabán S.A., en el marco de los proyectos de transformación digital institucional.

#### 4. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

San Gabán S.A. define en su Plan Estratégico Institucional 2022-2026 el objetivo estratégico OE11 “Transformación Digital”, el componente P3.2 “Implementación de iniciativas de optimización (procesos y/o actividades operativas)”, al que se asocia el presente requerimiento. La empresa cuenta con un equipo interno responsable de la implementación de proyectos; no obstante, se requiere de un servicio externo especializado que brinde objetividad, metodología y respaldo documental en las etapas de diseño y estandarización.

#### 5. RESPECTO A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

##### 5.1 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

NO CRITICO

##### 5.2 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL (REQUISITOS AMBIENTALES)

NO APLICA

### **5.3 CONSIDERACIONES RESPECTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

NO APLICA.

## **6. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN**

### **6.1 MODALIDAD DE PAGO**

El contrato se rige bajo la modalidad de PRECIOS UNITARIOS por horas-hombre efectivamente ejecutadas y validadas por proyecto, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento. Las horas se estimarán al inicio de cada proyecto y se valorarán según las horas efectivamente ejecutadas conforme al cronograma aprobado.

El valor de hora-hombre se define como el monto total del contrato, el que se conocerá luego de la buena pro, entre el total de horas contratadas, según numeral 6.3. Este valor no se modificará durante el plazo del contrato.

### **6.2 SISTEMA DE ENTREGA**

NO APLICA.

### **6.3 PLAZO DE PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente servicio inicia el día siguiente de la firma del contrato o confirmación de recepción de la orden de servicio, y será de 2,000 (dos mil) horas dentro del periodo de 180 (ciento ochenta días) días o hasta agotar las horas.

Los proyectos incluyen actividades de mapeo, mejora de procesos de negocio o gestión operativa los que forman parte de los proyectos de implementación para subsiguientes automatizaciones, aplicaciones y tecnologías digitales, parte integrante de dichos productos de software como activos intangibles.

Se desarrollarán según requerimientos que han alcanzado las diferentes áreas de la empresa (operaciones, comercial, administración, finanzas, seguridad, planeamiento). Por ello, la cantidad de horas se determinarán en una primera etapa de planeamiento y análisis funcional, por tanto, este servicio ejecutará varios proyectos que, en suma, no excederá el total de las horas establecidas en el párrafo anterior.

### **6.4 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El lugar de prestación de la contratación se realizará en las instalaciones de San Gabán S.A:

- Sede Administrativa: Av. Floral 245 – Distrito Puno – Provincia Puno – Región Puno.
- Sede C.H. San Gabán II: Km. 247 Carretera Interoceánica a San Gabán, Puno - San Gaban - Carabaya – Puno,

### **6.5 ADELANTOS**

NO APLICA.

### **6.6 PENALIDADES**

#### **6.6.1 PENALIDAD POR MORA**

La penalidad por mora será aplicada conforme a la fórmula establecida en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Art. 162°.

#### **6.6.2 OTRAS PENALIDADES**

N°	Acuerdo de nivel de Servicio (SLA)	Descripción	Penalidad
1	El contratista no alcanza todos los entregables definidos dentro del plazo de un hito del cronograma del proyecto establecido al inicio del hito de dicho proyecto.	Los entregables de un hito del cronograma aprobado que no se cumplan en las fechas programadas y que generan retrasos imputables al contratista.	0.5% del monto del hito por día de atraso cada vez que se incumpla un hito del cronograma del proyecto aprobado que genera el entregable.

Tabla 1

### **6.7 SUBCONTRATACIÓN**

NO APLICA.

### **6.8 FÓRMULAS DE REAJUSTES**

NO APLICA.

### **6.9 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley.

## **7. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS**

NO APLICA.

## **8. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **8.1 ACTIVIDADES**

El contratista deberá ejecutar sus actividades en dos momentos claramente definidos para cada proyecto de mejora de procesos que le sea alcanzado por San Gabán S.A.:

- a) Momento 1 de Ingeniería y Diseño de Procesos,
- b) Momento 2 de Validación y Puesta en Operación, lo que incluye;
  - o Acompañamiento a equipos de desarrollo de los proyectos.

Estos serán los insumos necesarios para continuar con la implementación del software. La misma que es ejecutada exclusivamente por San Gabán S.A. y no se incluye en ese alcance.

### **PAQUETE DE HORAS DE SERVICIO**

San Gabán S.A. requiere horas-hombre, destinadas a la ejecución de las actividades a y indicadas previamente. Las horas serán asignadas proyecto a proyecto según el plan de implementación aprobado al inicio de cada uno de ellos.

### **METODOLOGÍAS DE IMPLEMENTACIÓN**

El contratista deberá alinearse a las metodologías y marcos de referencia definidos por San Gabán S.A., los cuales integran los siguientes enfoques técnicos y metodológicos:

1. BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation): Para el análisis, modelado y documentación gráfica de los procesos AS-IS y TO-BE. El contratista entregará diagramas estandarizados en BPMN 2.0.
2. DMAIC (Six Sigma): Como marco estructural para la mejora de procesos: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar.

3. ISO 9001 / Gestión Documental: Para la estandarización y formalización de procedimientos, MOF y ROF.
4. Estudio de Tiempos (metodología Lean o de la Ing. Industrial): Para la medición objetiva de tiempos de ciclo en el proceso actual y el proceso implementado.
5. Gestión del Cambio (Kotter / ADKAR): Para la identificación de involucrados, análisis de impacto y aseguramiento de la adopción del nuevo proceso.
6. Design Thinking: Para el maquetado visual y el diseño centrado en el usuario del proceso mejorado.

### **8.1.1 PROCEDIMIENTOS**

#### **ASPECTOS GENERALES**

##### **Actos preparativos.**

Luego del inicio del contrato, dentro de los primeros quince (15) días calendarios, se citará al contratista para la entrega del primer proyecto.

San Gabán S.A. dispone de un portafolio de proyectos, del cual seleccionará los proyectos a ejecutar considerando criterios como urgencia, relevancia estratégica y el valor de eficiencia proyectado.

Cada proyecto elegido contará con una ficha de alcance general que será entregada al contratista durante la reunión preliminar. En esta reunión participarán el Dueño del Proceso y el Jefe de la Oficina TIC, quienes proporcionarán detalles complementarios sobre el proyecto y atenderán consultas técnicas y funcionales vinculadas con su diseño.

##### **Cronograma.**

El cronograma del proyecto será el instrumento para la gestión del tiempo y el monitoreo del avance. Permitirá planificar, registrar y controlar las horas asignadas y ejecutadas, así como gestionar de manera oportuna los reajustes necesarios durante la ejecución. Asimismo, servirá como mecanismo formal para la gestión de cambios.

##### **Valorizaciones.**

Las valorizaciones estarán condicionadas a la validación de las horas efectivamente ejecutadas y al cumplimiento del cronograma actualizado. Al culminar cada hito, el contratista junto con los responsables establecidos suscribirá el acta de aprobación correspondiente. En dicha acta se detallará el avance registrado en el cronograma y se consignarán las horas ejecutadas asociadas al hito evaluado.

##### **Ajustes de cronograma.**

Cualquier modificación al cronograma deberá estar debidamente fundamentada, orientada a asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto y alineada con los criterios de eficiencia y calidad establecidos. Toda solicitud de ajuste deberá ser revisada y aprobada por los responsables designados, quedando debidamente registrada en los instrumentos de control del proyecto. Se llevará un control de cambios de estos eventos, los cuales no implican cambios en el total de horas ni plazo total del contrato.

#### **IMPLEMENTACIÓN DE CADA PROYECTO**

##### **Fase preliminar.**

Toda actividad asociada a cada proyecto deberá ser valorizada, incluyendo el tiempo invertido en la reunión preliminar. El control de horas será gestionado mediante el cronograma del proyecto, el cual será aprobado a través del acta de inicio del proyecto. El contratista deberá realizar una estimación detallada de los recursos y horas-hombre para todas las fases del proyecto.

## Momento 1 — Ingeniería y Diseño de Procesos.

El contratista ejecutará el diagnóstico y constitución del proyecto, el análisis del proceso actual (AS-IS) y el diseño del proceso mejorado propuesto (TO-BE esperado), conforme a los entregables definidos en la sección Plan de trabajo y entregables. El informe de cada fase incluirá todos los entregables correspondientes. Las valorizaciones parciales podrán realizarse al completar hitos definidos en el cronograma aprobado.

## Momento 2 — Validación y Puesta en Operación.

Una vez concluida la implementación por parte del equipo interno de San Gabán S.A., el contratista ejecutará el acompañamiento, la validación y verificación técnica del proceso implementado (TO-BE final), y la estandarización y aseguramiento del proceso, conforme a los entregables definidos en la sección Plan de trabajo y entregables. El acompañamiento será a demanda del equipo de desarrollo de cada proyecto.

## RESPONSABLES DEL PROYECTO

Para la ejecución de las fases de cada proyecto, se establecen los siguientes roles clave:

- Dueño del Proceso - Product Owner: Designado por San Gabán S.A. responsable de representar las necesidades del negocio, validar los entregables funcionales y suscribir el acta de cierre y conformidad del proceso.
- Jefe de la Oficina TIC: Designado por San Gabán S.A. responsable de supervisar el cumplimiento metodológico del servicio y otorgar la conformidad de los entregables y designará al Scrum Master del proyecto.
- Equipo Contratista: Responsable de ejecutar todas las actividades de diseño, arquitectura y estandarización, hasta la formalización documental final.

### 8.1.2 PLAN DE TRABAJO Y ENTREGABLES

El contratista deberá elaborar un plan de trabajo detallado para cada proyecto de mejora definido por San Gabán S.A., el cual deberá incluir un cronograma tipo Gantt que represente la planificación de actividades, fases, hitos y entregables. Este plan deberá ser presentado dentro del marco de ejecución del contrato.

El plan deberá contemplar tanto las horas planificadas como las horas efectivamente ejecutadas por fase y por hito de cumplimiento y el punto de valorización correspondiente.

Momento	Fase	Entregables	Perfil responsable
<b>Momento 1</b> Ingeniería y Diseño de Procesos	<b>Diagnóstico y Constitución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta de inicio del proyecto (roles, alcance, involucrados).</li><li>• Cronograma inicial con hitos de entregables y valorizaciones.</li><li>• Paquete de Diseño del Servicio (ficha técnica del proceso a evaluar).</li><li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li><li>• Acta de aceptación de entregables (horas ejecutadas y proyectadas).</li><li>• Informe de diagnóstico preliminar.</li></ul>	Especialista en gestión de procesos

Momento	Fase	Entregables	Perfil responsable
	<b>Análisis del Proceso Actual (AS-IS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama AS-IS del proceso actual en BPMN 2.0.</li> <li>• Estudio de tiempos del proceso actual (línea base).</li> <li>• Medición del costo operativo actual del proceso (línea base).</li> <li>• Identificación de brechas, cuellos de botella y oportunidades de mejora.</li> <li>• Cronograma actualizado.</li> <li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li> <li>• Acta de aceptación de entregables. (horas ejecutadas y proyectadas).</li> <li>• Informe AS-IS.</li> </ul>	<p>Especialista en gestión de procesos</p> <p>Analista de sistemas</p>
	<b>Diseño del Proceso Mejorado (TO-BE Esperado)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama TO-BE esperado en BPMN 2.0.</li> <li>• Maquetado / prototipo visual de la solución propuesta.</li> <li>• Estudio de tiempos proyectado del nuevo proceso.</li> <li>• Proyección de la carga operativa del proceso mejorado</li> <li>• Cronograma actualizado.</li> <li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li> <li>• Acta de aceptación de entregables. (horas ejecutadas y proyectadas).</li> <li>• Informe de diseño y arquitectura del proceso.</li> </ul>	<p>Especialista en gestión de procesos</p> <p>Analista de sistemas</p> <p>Analista organizacional</p>
<b>Momento 2</b> Validación y Puesta en Operación	<b>Acompañamiento durante la puesta en operación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de inicio del proyecto (roles, alcance, involucrados).</li> <li>• Registro de observaciones y apoyo operativo durante el levantamiento de observaciones.</li> <li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li> <li>• Acta de aceptación de entregables. (horas ejecutadas y proyectadas).</li> <li>• Informes de acompañamiento (según frecuencia acordada en cronograma).</li> </ul>	<p>Especialista en gestión de procesos</p> <p>Analista organizacional</p>
	<b>Verificación técnica del proceso implementado (TO-BE Final)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama TO-BE final del proceso implementado en BPMN 2.0.</li> <li>• Estudio de tiempos del nuevo proceso implementado.</li> </ul>	<p>Especialista en gestión de procesos</p>

Momento	Fase	Entregables	Perfil responsable
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de brechas: TO-BE esperado vs. TO-BE final.</li> <li>• Medición del costo operativo del proceso implementado</li> <li>• Cronograma actualizado.</li> <li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li> <li>• Acta de aceptación de entregables. (horas ejecutadas y proyectadas).</li> <li>• Informe de verificación técnica del proceso implementado</li> </ul>	Analista organizacional
	<b>Estandarización y Aseguramiento del Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalización documental del nuevo proceso en los instrumentos de gestión de San Gabán S.A. como: MOF, ROF y procedimientos de gestión en las que requiera su actualización.</li> <li>• Manual del nuevo proceso (versión oficial vigente).</li> <li>• Aseguramiento de la solución con la verificación del: manual técnico del sistema y manual de usuario.</li> <li>• Plan de control y seguimiento con KPIs del proceso (en caso este aplique).</li> <li>• Propuesta de mejora continua.</li> <li>• Bitácoras de actividades desarrolladas.</li> <li>• Acta de cierre y conformidad del proceso firmada por el dueño del proceso. (horas ejecutadas y proyectadas).</li> <li>• Informe final del proyecto (incluyendo lecciones aprendidas).</li> </ul>	Especialista en gestión de procesos  Analista de sistemas

Tabla 2 Estructura mínima para definir cada proyecto.

**8.1.3 ESTRUCTURA DE COSTOS**

El servicio se valorizará bajo la modalidad de precios unitarios por horas-hombre ejecutadas. Al inicio de cada proyecto, el contratista presentará la estimación de horas por fase y momento. La valorización se realizará conforme a las horas efectivamente ejecutadas, validadas mediante acta de aprobación de hitos concluidos por cada fase, suscrito por los responsables del área usuaria, supervisión y administrador del servicio.

**8.1.4 ENTREGABLES**

Según punto 8.1.2.

### **8.1.5 EQUIPAMIENTO**

El contratista y su equipo deberán contar con equipos de cómputo propios con las características técnicas adecuadas para realizar levantamiento de información, modelado de procesos en BPMN 2.0, análisis de costos, diseño de prototipos y elaboración de documentación formal. San Gabán S.A. proporcionará el acceso a la información institucional necesaria para la prestación del servicio.

### **8.1.6 PERSONAL**

El personal asignado por el contratista para la ejecución del servicio deberá contar con experiencia mínima de doce (12) meses en análisis, diseño o estandarización de procesos de negocio, y debe contar con las siguientes capacidades:

#### **Personal CLAVE**

##### **1. Especialista en gestión de procesos:**

Profesional requerido:

- Ingeniero Industrial o de Sistemas.

Capacidades en mínimo 05 de las siguientes certificaciones:

1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation).
2. Conocimiento certificado en SCRUM.
3. Conocimiento certificado en Design Thinking.
4. Conocimiento certificado en Transformación Digital.
5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio.
6. Conocimiento certificado en Bussines Case.
7. Conocimiento certificado en Gestión de Procesos y Tiempos.
8. Conocimiento certificado en Ingeniería de Costos o Evaluación Financiera.
9. Conocimiento certificado en Gestión de la calidad ISO 9001.

#### **Personal NO CLAVE**

##### **2. Analista de sistemas:**

Profesional requerido:

- Ingeniero o Bachiller de Sistemas o de Software.

Capacidades en mínimo 04 de las siguientes certificaciones:

1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation).
2. Conocimiento certificado en SCRUM.
3. Conocimiento certificado en Design Thinking.
4. Conocimiento certificado en Transformación Digital.
5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio.
6. Conocimiento certificado en Power BI.
7. Conocimiento certificado en herramientas de automatización.
8. Conocimiento certificado en herramientas de inteligencia artificial
9. Conocimiento certificado en herramientas de prototipado como FIGMA o Adobe XD

Debe acreditar como mínimo medio año en participación en proyecto de implementación de sistemas, automatizaciones y otro relacionados al objeto de la contratación.

Deberá ser titulado o bachiller en Ingeniería sistemas, Ingeniería de Software o carreras afines a la profesión base requerida.

##### **3. Analista organizacional:**

Profesional requerido:

- Contador o Administrador Titulado o Bachiller.

Capacidades en mínimo 04 de las siguientes certificaciones:

1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation).
2. Conocimiento certificado en Transformación Digital.
3. Conocimiento certificado en SCRUM.
4. Conocimiento certificado en Design Thinking.
5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio.
6. Conocimiento certificado en Excel Avanzado.

Debe acreditar como mínimo medio año en participación de los proyectos de implementación de sistemas, automatizaciones y otro relacionados al objeto de la contratación.

El personal propuesto como "Analista organizacional", deberá ser titulado o bachiller en Contabilidad, Administración, Sistemas, Economía o carreras afines a la profesión base requerida.

El personal NO CLAVE, deberá alcanzar la evidencia documental solicitada para el perfeccionamiento del contrato.

## **8.2 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista será el responsable directo y exclusivo de la correcta ejecución de todas las actividades contempladas en el servicio, ya sea que las realice de manera personal o mediante su equipo de trabajo. Deberá garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, respondiendo por la calidad, oportunidad y conformidad de los entregables comprometidos.

El contratista debe ofrecer una garantía de 06 meses para la corrección de observaciones sobre los entregables documentales contados a partir del acta de cierre aprobada de cada proyecto; esta no incluye la generación de nuevos entregables ni la extensión del alcance.

## **8.3 OBLIGACIONES DE SAN GABÁN S.A.**

San Gabán S.A. proporcionará la información, documentación y acceso a los procesos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo acceso a plataformas internas, sistemas, conectividad a internet y conexión segura mediante VPN cuando corresponda. Prestar facilidades para la exposición de informes, capacitaciones u otros. Servicio de transporte, en la ruta Puno-Juliaca-Chuani y retorno Chuani -Juliaca-Puno, Alimentación alojamiento y servicio de lavandería en la sede producción.

## **9. PRESTACIONES ACCESORIAS**

NO APLICA.

## **10. SEGUROS**

NO APLICA.

## **11. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

<b>C</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>C.1.</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<b><u>Requisitos:</u></b>

	<p><b>Especialista en gestión proceso:</b></p> <p>El personal clave: Especialista en gestión procesos debe acreditar como mínimo 1 un año en mapeo de procesos y/o participación en proyecto de implementación de sistemas, automatizaciones con gestión de tiempos y/o diseño y arquitectura de procesos, relacionados al objeto de la contratación.</p> <p><b>Acreditación:</b> 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p>
<b>C.2.1</b>	<b>Formación académica</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>Especialista en gestión proceso:</b></p> <p>El personal propuesto como “Especialista en gestión de procesos”, deberá ser titulado o bachiller en Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o carreras afines a la profesión base requerida.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado de Bachiller o Título Profesional será verificado por el área usuaria u órgano encargado de las contrataciones, según corresponda, 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso el grado de Bachiller o 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.</p>
<b>C.2.2</b>	<b>Capacitación del personal clave</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b>Especialista en gestión proceso</b> en mínimo 05 de las siguientes certificaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento certificado en BPMN (Business Process Model and Notation).</li> <li>2. Conocimiento certificado en SCRUM.</li> <li>3. Conocimiento certificado en Design Thinking.</li> <li>4. Conocimiento certificado en Transformación Digital.</li> <li>5. Conocimiento certificado en Gestión del Cambio.</li> <li>6. Conocimiento certificado en Bussines Case.</li> <li>7. Conocimiento certificado en Gestión de Procesos y Tiempos.</li> <li>8. Conocimiento certificado en Ingeniería de Costos o Evaluación Financiera.</li> </ol>

	<p>9. Conocimiento certificado en Gestión de la calidad ISO 9001.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos, según corresponda.</p>
--	---

## **12. CONFIDENCIALIDAD**

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El CONTRATISTA debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por SAN GABÁN S.A., en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio.

## **13. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS**

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el CONTRATISTA que resulte seleccionado son propiedad de SAN GABÁN S.A., así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio. La difusión, publicación o utilización de dicha propiedad intelectual deberá ser previamente autorizada por SAN GABÁN S.A.

## **14. GARANTÍA COMERCIAL**

Los servicios deberán contar con una garantía establecida por el proveedor, mínima de 06 meses, contados a partir del acta de cierre aprobado del proyecto.

## **15. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de 12 meses, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad asociada al acta de cierre del proyecto.

## **16. GARANTIAS**

NO APLICA.

## **17. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

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 regalías, 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.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta disposición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### **18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO MENOR**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato menor (orden de servicio o contrato según corresponda), de acuerdo con el numeral 229.3 del Reglamento de la Ley N° 32069, SAN GABÁN S.A. podrá resolver la orden de servicio en los siguientes casos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Cuando el CONTRATISTA incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, pese a haber sido requerido para ello.
- Cuando el CONTRATISTA acumule el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- Cuando el CONTRATISTA paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- 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.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.

En los casos señalados, SAN GABÁN S.A., a través del área usuaria mediante comunicación requiere al CONTRATISTA que cumpla con ejecutar sus obligaciones en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios, si vencido dicho plazo el incumplimiento persiste, se comunica mediante carta simple la decisión de resolver la orden de servicio o el contrato menor.

#### **19. SANCIONES**

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir las obligaciones derivadas de la presente contratación, siendo aplicable lo previsto en el artículo N° 87 de la Ley de Contrataciones Públicas y artículo N° 356 del reglamento.

#### **20. CONFORMIDAD**

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento.

La conformidad será otorgada por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el plazo máximo de siete (07) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, SAN GABAN S.A. las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

#### **21. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. SAN GABAN S.A. paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles.

SAN GABAN S.A. realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista sobre la base de las horas efectivamente ejecutadas y validadas, conforme a lo establecido en los hitos del cronograma aprobado o al término de cada fase del proyecto. Dicho pago se efectuará previa suscripción de un acta de conformidad del hito incluyendo los entregables definidos en el cronograma del proyecto aprobado.

### **Documentos para efectos de pago**

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, SAN GABAN S.A. debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago (FACTURA ELECTRONICA o RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO y su archivo de extensión .xml).
- Carta o documento donde el contratista señala el número de cuenta corriente, CCI y nombre de la entidad bancaria, para el trámite pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de SAN GABAN S.A., sito en Av. Floral 245, barrio Bellavista, Puno de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas o por mesa de partes virtual de SAN GABAN S.A. <https://facilita.gob.pe/t/1572> también se puede copiar al correo de [logistica@sangaban.com.pe](mailto:logistica@sangaban.com.pe).

---

Firma del área usuaria