



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
Actividad del POI	AOI00015400042 Realización de atenciones a la ciudadanía sobre acceso a la información pública, así como de Biblioteca y Reclamos
Meta presupuestal	Meta Presupuestal 0083693: Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria - Correlativo 46
Denominación de la Contratación	Contratación de servicio de diagnóstico, evaluación y recomendación de diseño de procesos de seguimiento y monitoreo.

1. FINALIDAD PÚBLICA

El artículo 20° del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTPE, aprobado con Resolución Ministerial N° 194-2024-TR, estipula que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria está encargada de formular y proponer los estándares, procedimientos y directivas para la regulación del proceso de atención a los ciudadanos; así como, organizar, conducir, ejecutar y evaluar la orientación a dicha ciudadanía.

Asimismo, se suscribió el Acta N°01-2026-MTPE entre la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el inicio del proceso de acompañamiento y asistencia técnica para la implementación de la Directiva N° 003-2024-PCM/SGP denominada "Directiva para mejorar la atención al ciudadano en las entidades de la administración pública", aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2024-PCM/SGP; así como, su respectiva guía de aplicación de obligatorio cumplimiento.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con los servicios de una (01) persona natural para brindar el servicio de diagnóstico, evaluación y recomendación de diseño de procesos de seguimiento y monitoreo.

3. ALCANCES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

- 3.1 Apoyar en el diagnóstico, evaluación y recomendación de diseño de señaléticas de los canales presenciales a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- 3.2 Apoyar en el diagnóstico, evaluación y recomendación de diseño del acceso o búsqueda del canal telefónico a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- 3.3 Apoyar en el diagnóstico, evaluación y recomendación de diseño de los canales digitales a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, en cuanto a su accesibilidad, lenguaje sencillo e inclusivo.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1 Formación Académica

- Título profesional en Comunicación o Relaciones Públicas o Publicidad o Diseño Gráfico.



Acreditación: Mediante copia simple del título y/o Constancia o Certificado.

4.2 Experiencia

- Experiencia general de un (01) año en el sector público y/o privado.
- Experiencia específica de un (01) año en la materia de diseño o producción de piezas gráficas o publicitarias.

Acreditación: Mediante copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o, (ii) constancias o, (iii) certificados o, (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del profesional.

4.3 Capacitación

- Programa Especializado (\geq 100 horas de académicas) en Diseño de productos digitales o Bootcamp UX/UI

Acreditación: Mediante copia simple de certificados y/o diplomas.

4.4 Otros requisitos

Contar con RNP vigente.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

- Lugar: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Dirección: Avenida General Salaverry 655 - Jesús María.
- Duración: Hasta por treinta (30) días calendarios.

6. ENTREGABLE

6.1 Único entregable: Hasta por treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, presentar:

Un (1) informe que contenga el resultado de las actividades descritas en el numeral 3 del presente término de referencia.

6.2 El entregable será presentado utilizando cualquiera de las dos modalidades habilitadas y que se mencionan a continuación:

- Mesa de Partes Presencial, de lunes a viernes y en el horario de 08:00 a 16:30 horas, ubicada en Av. General Salaverry 655, Jesús María, Lima.
- Mesa de Partes Digital, disponible en la plataforma Mesa Digital 360 del MTPE (<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/account/login>), cuyo horario de atención es de veinticuatro (24) horas y los siete (7) días de la semana.

7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

La conformidad se verificará con el sello y firma (ya sea manual y/o digitalmente) del área usuaria en la respectiva acta.

8. FORMA DE PAGO

El pago es único a la presentación del informe y conformidad del servicio por el equivalente al 100 % del monto contractual.

La modalidad de pago será previa presentación de informe, conformidad del servicio y recibo por honorarios.

9. PENALIDADES APLICABLES

9.1 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:

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

Donde F tiene el siguiente valor: $F = 0.40$

Penalidades por mora: se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.2 Otras penalidades: El área usuaria puede establecer otras penalidades, distintas a las señaladas en el numeral anterior, siempre y cuando resulten objetivas, razonables y congruentes con el objeto de la contratación. Para estos efectos, se debe establecer de manera clara y objetiva: (i) el supuesto de aplicación, (ii) la metodología de cálculo de la penalidad y (iii) el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente de la contratación o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso en el servicio. Los informes, documentos o datos obtenidos o producidos durante la ejecución del presente Término de Referencia o Especificaciones Técnicas no pueden ser divulgados por el contratado antes, durante y posterior al término del contrato u orden de servicio.

El contratista debe cumplir en la ejecución de su servicio la Política de Seguridad de la Información del MTPE vigente, así como las normas referidas a Seguridad Digital, Privacidad de Datos y Ciberseguridad dispuestas por la Presidencia del Consejo de Ministros y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. En caso de detectar cualquier evento o incidente que comprometa la seguridad de la información, el contratista deberá notificarlo de manera inmediata al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del Ministerio.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF y lo establecido en la **Directiva N° 005-2025-MTPE/4 que regula la contratación de bienes y servicios en la modalidad de contratos menores en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Unidad Ejecutora 001 – Oficina General de Administración.**

Son causales de resolución contractual:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación de la contratación.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor.

Asimismo, 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 Ley N° 31564, 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, de corresponder

13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden respectiva, 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 EL MTPE.

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 EL MTPE.



Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la entidad contratante el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

El Contratista declara conocer los principios, deberes y prohibiciones establecidas en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y otras normas vinculadas a la materia; por lo que su conducta se encuentra acorde a las disposiciones de dicha Ley y normas conexas. En ese sentido, declara someterse a las consecuencias que se deriven de la realización de acciones u omisiones que la vulneren o transgredan.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, con excepción de aquellas que versen sobre nulidad de contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no arribar a un acuerdo conciliatorio, las controversias surgidas durante la ejecución del contrato serán resueltas en la vía arbitral o a través de la jurisdicción ordinaria, según el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, dichas controversias serán sometidas a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

15. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

16. PERSONAL RESPONSABLE DE LAS COORDINACIONES

- Nombre: Marlene Corcuera Cáceres
- Correo electrónico: mcorcuera@trabajo.gob.pe
- Celular: 966 468 547

Firmado Digitalmente

CLARA PAOLA RODRÍGUEZ PÉREZ

Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

