



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

TERMINOS DE REFERENCIA – SERVICIOS

CONTRATACION DEL SERVICIO DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral
Actividad del POI	Seguimiento de Carta de Servicios - Auditoría
Meta presupuestal	010
Denominación de la Contratación:	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

1. FINALIDAD PUBLICA

Mantener la certificación de la Carta de Servicios del “Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales” del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que contribuirá a que el MTPE evidencie las mejoras en su gestión de forma continua ante estándares de calidad en los servicios que brinda al ciudadano

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente requerimiento tiene por objeto la contratación de una (01) persona jurídica que brinde el servicio de auditoría de seguimiento de carta de servicios del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.

3. ALCANCES O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantener la certificación de la Carta de Servicios del “Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales” del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que contribuirá a que el MTPE evidencie las mejoras en su gestión de forma continua ante estándares de calidad en los servicios que brinda al ciudadano.

Esta evaluación se realizará para las actividades del Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales.

Actividades Generales:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada con los criterios de auditoría.
- Evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Evaluar su eficacia para cumplir los compromisos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora de la organización/empresa.

GARANTÍA COMERCIAL: No corresponde.

GARANTÍA CONTRACTUAL: No corresponde.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"*

REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS: No corresponde.

SEGUROS: No corresponde.

PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRINCIPAL: No corresponde.

- MANTENIMIENTO PREVENTIVO; No corresponde.
- SOPORTE TÉCNICO; No corresponde.
- CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO. No corresponde.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1 Del Proveedor:

- Persona jurídica:
 - Con RUC habido y activo.
 - Con RNP vigente.
 - Que no esté inhabilitado por el Estado.
 - Documentos donde conste la experiencia internacional y/o nacional en implementación y/o asesoramiento de cartas de servicios y auditoría de cartas de servicios y norma ISO 9001:2015 a nivel internacional o nacional.
 - Demostrar que es una Entidad de Certificación acreditada mediante la presentación de un certificado en el cual se indique que cumple con los lineamientos de la ISO 17021: Certificación de Sistemas de Gestión.

4.2 Del personal: No corresponde

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Lugar: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Plazo: Con un plazo de hasta (15) quince días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicios, para la entrega del plan de auditoría, ejecución de la auditoría y presentación del único entregable mediante un informe de auditoría.

6. ENTREGABLE

Un Informe de Auditoría de seguimiento de carta de servicio correspondiente al Servicio de Absolución Telefónica y Telemática de Consultas Laborales ingresado por la mesa de partes del MTPE.

- Los productos a entregar serán presentados a través de la ventanilla de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria sito en Av. Salaverry N° 655, primer piso Jesús María o a través de la mesa de partes virtual del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.



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 Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral, en caso intervengan más de dos (02) áreas debe indicar el responsable de emitir la opinión técnica y el responsable de otorgar la conformidad.

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 se realizará en una sola armada, previa presentación de informe y conformidad del área usuaria.

9. PENALIDAD 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:

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

Donde F tiene el siguiente valor:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

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.



Firmado digitalmente por TORRES
MENDOZA Ana Cecilia FAU
20131023414 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.06.2026 12:55:46 -05:00

ANA CECILIA TORRES MENDOZA
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA FORMALIZACIÓN LABORAL Y
CAPACITACIÓN EN LA NORMATIVA LABORAL