

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ADQUISICIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES CON LOGOTIPO TAMAÑO A4 AUTOCOPIATIVO

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	Adquisición de Libro de Reclamaciones con logotipo tamaño A4 autocopiativo (original + 1 copia) x 100 juegos

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.

Además, el artículo 2 de la Resolución del Secretario General N° 000021-2024-TR/SG del 22.03.2024, se designó como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (UE-001), al Jefe/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y, Coordinador/a de la Unidad de Atención al Ciudadano, respectivamente.

En tal contexto, resulta necesario contar con el Libro de Reclamaciones en versión física a fin de permitir a los usuarios registrar su reclamo en los casos que opten por ello o, debido a la suspensión temporal de la plataforma digital; en razón, a lo establecido en el artículo 5 que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Proveer el Libro de Reclamaciones en versión física, a fin de permitir a los usuarios registrar su reclamo en los casos que opten por utilizar el Libro de Reclamaciones en versión física o, debido a la suspensión temporal de la plataforma digital.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES

3.1 Cantidad: Dos (02) unidades

3.2 Tamaño: Carátula y contra carátula: Alto 30.5 cm x Ancho 22.5 cm y lomo de 2.5 cm aprox.

3.3 Empaste: Pasta dura pegado y cosido, con 1 guarda anterior y posterior (color blanco)

3.4 Material: Carátula y contra carátula papel couché mate 90 gr.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- 3.5 Acabado: Carátula y contra carátula, plastificado mate.
- 3.6 Impresión: Carátula y contra carátula, a full color.
- 3.7 Cantidad de hojas: El libro consta de 100 hojas de reclamación, según formato de hoja, cada formato de hoja consta de **un original**, conformado por dos (02) páginas y, **una copia** en papel autocopiativo, conformado por dos (02) páginas.
- 3.8 Diseño: Conforme al siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/1mTIJ0xVJj4jKHbZyQ1Q6nw182hSDYSrD/view>

- 3.9 Artes:

FOTO FRONTAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



FOTO DE LOMO DEL LIBRO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

FORMATO INTERNO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del EmpleoLibro de reclamaciones
(D. S. N° 007-2020-PCM)

N° de hoja de reclamación:

Nombre de la sede

Dirección de la sede

Fecha de registro

.....

.....

...../...../.....

REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

☐ Sí

No

Si su respuesta fue "No" marque una alternativa

☐ Teléfono☐ Página institucional☐ Correo electrónico☐ Chat☐ Red social2. ¿Cuándo ocurrió la situación
que origina el presente reclamo?

...../...../.....

3. ¿Aproximadamente a
qué hora sucedió?

.....

4. Describenos ¿qué sucedió?

Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.

II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones

Trato profesional en la atención:

(La persona que atendió no lo hizo de forma adecuada)

☐

Tiempo:

(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)

☐

Procedimiento:

(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)

☐

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Información:
(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa) ()

Resultado:
(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio) ()

Confianza:
(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad) ()

Disponibilidad:
(El medio de atención (virtual, presencial o telefónica) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos) ()

Infraestructura:
(El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local guarda en un sitio inseguro) ()

Otro: _____

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Sí () No ()

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento DNI () Carné de extranjería () Pasaporte ()

2. N° de documento _____ 3. Nombres y apellidos _____

4. Envío de la respuesta
Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo

() Quiero recoger una copia en Sede

() Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio Coloque su dirección _____

() Quiero recibirla por celular Coloque su número _____

() Quiero recibirla por correo electrónico Coloque su correo electrónico _____

5. Notificaciones del avance (opcional)
Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo

() Correo electrónico Coloque su correo electrónico _____

() Mensaje de texto Coloque su número _____

Firma del ciudadano

3.10 Sobre la Garantía Comercial

- a. **Alcance de garantía:** Será aplicable contra defectos de diseño y/o fabricación, ajenos al uso normal o habitual del bien y no detectables al momento que se otorgó la conformidad.
- b. **Condiciones de la garantía:** En caso de evidenciar la existencia de fallas o desperfectos de fábrica, el responsable del área usuaria - MTPE,

informará mediante documento a la Oficina General de Administración - MTPE la falla y/o defectos del bien adquirido, dicha oficina solicitará al proveedor el reemplazo del bien observado.

El proveedor tendrá un plazo máximo de dos (02) días calendarios para el reemplazo del bien observado, este plazo será contabilizado desde el día siguiente de recibida la notificación cursada por la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. El bien, entregado como reposición deberá ser nuevo, sin uso y con las mismas características del bien reemplazado.

El proveedor asumirá el costo total del traslado (ida y vuelta a su destino) del bien reportado por la Entidad para su cambio, como consecuencia de fallas de fabricación ajenas al uso normal o habitual dentro del periodo de garantía.

- c. **Periodo y cómputo de inicio de la garantía**: El periodo de garantía será de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el MTPE.

3.11 Sobre la Garantía Contractual

De corresponder, de conformidad con el artículo 61 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona natural o jurídica.
- Registro Nacional de Proveedor (R.N.P.) vigente.
- RUC vigente activo y habido
- Experiencia: mínimo tres (03) contrataciones en servicios de impresión o formularios impresos o suministro de oficina.
- Que no se encuentre inhabilitado para contratar con el Estado.

Acreditación: La experiencia del postor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o, (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher 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 mínimo de tres (03) contrataciones.

5. LUGAR DE ENTREGA

Los bienes deben ser entregados en el Almacén Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, sito en la Avenida Salaverry N° 655, distrito de Jesús María, Lima.

El horario de atención del Almacén es de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 16:30 horas.

6. PLAZO DE ENTREGA

Hasta nueve (09) días calendario, contados partir del día siguiente de notificada la orden de compra, conforme al siguiente detalle:

ACCIÓN	RESPONSABLE	OPORTUNIDAD Y PLAZO
Entrega de una muestra física	Proveedor	Hasta tres (03) días calendarios contabilizado desde el día siguiente de notificada la orden de compra. Se debe suscribir un acta de recepción de muestra firmado entre el proveedor y el área usuaria.
Aprobación de muestra física	Área usuaria	Hasta un (01) día calendario, contado a partir del día siguiente de recibida la muestras. La aprobación de la muestra por parte del área usuaria se hará presente al proveedor mediante correo electrónico. De existir observaciones, serán comunicadas al proveedor mediante correo electrónico, dentro del plazo de evaluación de la muestra y debe ser subsanada por el proveedor en un máximo de tres (3) días calendarios, contados a partir del día siguiente de remitida el correo electrónico.
Entrega	Proveedor	Hasta cinco (05) días calendarios contados desde el día siguiente de aprobada la muestra.

Las coordinaciones se deben realizar con el personal responsable del área usuaria de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, brindando las facilidades para que el proveedor pueda ingresar a recabar información, sostener las reuniones que sean necesarias.

7. CONFORMIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La recepción/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 recepción será otorgada por la Unidad de Almacén¹ y la conformidad será otorgada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica a EL PROVEEDOR, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable² correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL PROVEEDOR no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar a EL PROVEEDOR periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

¹ Situado en la Av. Salaverry N° 655 – Jesús María, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

² En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Entidad no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

8. FORMA DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL PROVEEDOR 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, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009- 2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación debe hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de producida la recepción, 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 debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato/orden de servicio/orden de compra, bajo responsabilidad del funcionario competente.

9. PENALIDADES APLICABLES

9.1 En caso EL PROVEEDOR incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, 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: 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 PROVEEDOR 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 no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al 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.

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. CLAUSULA: RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

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.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, por lo tanto, el contratado se compromete y obliga a no difundir a terceros la información obtenida, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad, en caso suceda lo contrario.

12. 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.

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 de la contratación 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 o la orden emitida.

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.



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"

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

