

TÉRMINOS DE REFERENCIA

ÁREA USUARIA		OAUFAB-CONTROL PATRIMONIAL Y ALMACEN
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI		C0117-GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE LA ENTIDAD
META PRESUPUESTARIA		004-ADMINISTRACIÓN GENERAL
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE MONITOREO DE VEHICULOS VIA GPS
2	FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2.1 Finalidad Pública: La contratación del presente servicio busca obtener en tiempo real la ubicación de los vehículos, así como el de verificar los lugares de destinos de las diversas comisiones de servicio por parte de las áreas usuarias de la entidad, y el de prevenir cualquier contingencia que pueda atentar contra la seguridad e integridad de los colaboradores en el desarrollo de sus comisiones de servicio; asimismo el de cautelar las movilidades que forman el patrimonio de la entidad. 2.2 Antecedentes: El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, cuenta con tres (03) vehículos operativos, los mismos que se encuentran con el contrato del servicio de monitoreo vía GPS por vencer. Ante ello, se requiere la contratación del servicio de monitoreo de vehículos Vía GPS, a fin de mantener en óptimas condiciones de operatividad y funcionamiento los vehículos, previniendo riesgos de seguridad de los usuarios en general. La entidad viene llevando a cabo una revisión anual de las necesidades de riesgo en la capacidad de prevención. En ese sentido, con la finalidad de garantizar medidas de seguridad y dar una respuesta rápida a una eventualidad de siniestro, es necesario contratar el servicio para mejorar la capacidad de fortalecer las condiciones de monitoreo, control y seguridad vehicular del CEPLAN. 2.3 Objetivos de la Contratación El servicio a contratar permitirá que los vehículos del CEPLAN cuenten con mejores condiciones de monitoreo y control de seguridad, brindando optimo servicio de calidad con eficacia y eficiencia. 2.31 Objetivo General: Garantizar el monitoreo, control y localización en tiempo real de los vehículos institucionales del CEPLAN mediante la contratación del servicio de rastreo satelital GPS, contribuyendo a la seguridad de los usuarios, la protección del patrimonio institucional y la gestión eficiente de las comisiones de servicio 2.3.2 Objetivo Especifico: • Garantizar la continuidad del servicio de monitoreo satelital GPS para las unidades vehiculares del CEPLAN, permitiendo conocer su ubicación en tiempo real las 24 horas del día. • Fortalecer la seguridad de los vehículos institucionales mediante la generación de alertas, geocercas, reportes de eventos y mecanismos de respuesta ante incidencias o situaciones de riesgo. • Optimizar la gestión y administración de la flota vehicular institucional mediante el acceso a información oportuna para la toma de decisiones y la programación de mantenimientos preventivos. • Contar con una plataforma tecnológica que permita la generación de reportes, alarmas y consultas históricas para mejorar el control operativo de los vehículos del CEPLAN. 2.4 Alcances y Descripción del Servicio 2.4.1 Alcance: El presente servicio comprende la mejora y fortalecer las condiciones de monitoreo, control y seguridad vehicular del CEPLAN, con la renovación del servicio de monitoreo vía GPS, se pretende continuar brindando optimo servicio vehicular. 2.4. Descripción del servicio: Servicio de monitoreo mediante sistema satelital de vehículo de GPS, para 03 unidades vehiculares del CEPLAN, conformadas por:

- 02 automóviles: Un (01) automóvil, marca Volkswagen, modelo Jetta 2.0 de Placa EGS-476 y Un (01) automóvil, marca Hyundai, modelo Elantra de Placa EGB-139.
- Una (01) camioneta 4x4 (01 marca Mitsubishi, modelo Outlander de Placa EGW-318

Características:

1. Se podrá monitorear las unidades las 24 horas del día en tiempo real. Cuando el vehículo se encuentre en una zona fuera de cobertura celular el dispositivo almacenará la información y podrá ser visto al retomar la cobertura.
2. El contratista, mediante un asistente de tráfico y monitoreo de su Central de Monitoreo brindará el Servicio de Gestión y Control del vehículo de CEPLAN de forma permanente 24x7, y que permitan de forma fácil, rápida y transparente a través de un navegador web, obtener la información necesaria.
3. Visualización de la ubicación de los vehículos 24x7, a través de los eventos reportados en tiempo real cuando tengan cobertura Celular o según el intervalo de tiempo configurado para los vehículos que no tengan cobertura Celular (Monitoreo Satelital).
4. Transmisión/Actualización de la posición de los vehículos de la aplicación front-end sin necesidad de refrescar la aplicación web.
5. Configuración del intervalo de tiempo de generación de los eventos de ubicación para la cobertura celular en caso se encuentre en movimiento el vehículo.
6. Configuración del intervalo de tiempo de generación de los eventos de ubicación para la cobertura celular en caso se encuentre detenido el vehículo.
7. Configuración del intervalo de tiempo de generación de los eventos de ubicación sin cobertura celular en caso se encuentre en movimiento el vehículo.
8. Configuración del intervalo de tiempo de generación de los eventos de ubicación sin cobertura celular en caso se encuentre detenido el vehículo.
9. Eventos reportados en tiempo real para la cobertura Celular.
10. Configuración del tiempo de reporte de eventos sin cobertura Celular (satelital)

Para el control por web monitoreo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

1. Eventos de conducción errática: aceleraciones, giros y frenados bruscos.
2. Diagramación de geocercas y creación de puntos referenciales.
3. Grabación de reportes completos con historial de 3 meses de kilometraje, recorrido y paradas, velocidad, vistas, puntos referenciales y compactos.
4. Horas de trabajo.
5. Indicador ignición on/off.
6. Registro de velocidad.
7. Indicador de kilometraje por mantenimiento.

Asimismo, debe brindarse los siguientes servicios adicionales:

1. Alerta de choques (Crash - Detection).
2. Alerta No Transmisión (cada 72 horas)
3. Alerta Remolque (Cada 5 min en Ignición off).
4. Alerta de batería descargada a 11v.
5. Alerta de hurto.
6. Alertas de eventos de conducción errática: aceleración, giros y frenos bruscos.
7. Alerta de velocidad dentro de una geocerca.
8. Alerta de incumplimiento de ruta asignada (entrada/salida de geocercas).
9. Alerta de encendido y apagado de motor.
10. Alertas de exceso de velocidad.
11. Alertas sonoras de exceso de velocidad (a solicitud de la Entidad).
12. Alertas de mantenimiento de km, vencimiento de SOAT / documentos.
13. Botón de pánico.
14. Soporte técnico ilimitado para absolución de consultas en línea.
15. Central de Monitoreo atendiendo 24x7

Capacitación:

La capacitación será por el uso del servicio de monitoreo web, para un mínimo de dos (2) personas de la Entidad, por lo menos una vez durante el plazo de ejecución. La capacitación se podrá desarrollar en la entidad o instalaciones del proveedor a necesidad de la entidad y/o a través de plataformas electrónicas.

Prestación accesorio:

El contratista deberá ejecutar como prestación accesorio el mantenimiento preventivo de los equipos GPS instalados en las tres (03) unidades vehiculares del CEPLAN, con la finalidad de garantizar la continuidad, operatividad y correcto funcionamiento del servicio

		de monitoreo vehicular durante la vigencia contractual. El mantenimiento preventivo se realizará en dos (02) oportunidades durante la ejecución contractual: Primer mantenimiento: al quinto (05) mes de iniciado el servicio. Segundo mantenimiento: al décimo (10) mes de iniciado el servicio. Cada mantenimiento deberá comprender, como mínimo: - Limpieza física de los equipos GPS instalados. - Revisión técnica y funcional del dispositivo GPS. - Verificación del correcto funcionamiento de la transmisión y recepción de datos. - Verificación de conexiones eléctricas y estado de los componentes asociados. - Pruebas de operatividad y monitoreo en la plataforma de seguimiento. - Emisión de un informe que detalle las actividades ejecutadas, observaciones encontradas y acciones correctivas realizadas, de corresponder. Cada mantenimiento se deberá acreditar con un acta, ficha u otro formato libre por cada equipo instalado, el cual deberá contener información relevante, y estar suscrito por el conductor designado y refrendado por el Especialista en Gestión Patrimonial y Almacén.
3	RESULTADO ESPERADO	Como resultado de la presente contratación, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN contará con un servicio de monitoreo satelital GPS implementado y operativo para sus tres (03) unidades vehiculares, que garantice la localización, monitoreo y control permanente de la flota institucional durante la vigencia contractual. Lo que se espera: - Contratar el servicio de localización, monitoreo y control de los vehículos oficiales del CEPLAN, que permita el almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos enviados desde el dispositivo vehicular hacia servidores especializados, utilizando los protocolos GPS/GSM/GRPS en conjunto con los servidores de aplicaciones Web. - Disponer de la plataforma de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones para la implementación del servicio de tracking vehicular usando la red Celular/Satelital, a través de las instalaciones del proveedor, con una capacidad para localizar, monitorear y gestionar los vehículos del CEPLAN. - Configurar los parámetros para la generación y reporte de evento en tiempo real relacionados al servicio de localización, monitoreo, control, gestión y almacén del historial de alarmas para el vehículo del CEPLAN. - Gestión de alarmas y reporte de eventos en tiempo real a través de correos electrónicos, mensajes de textos y/o llamadas telefónicas a usuarios predeterminados. El Contratista deberá entregar un informe a la Mesa de Partes Virtual de la Entidad dirigido a la Unidad Funcional de Abastecimiento de la Oficina General de Administración conteniendo: - Informe de instalación y puesta en operación del servicio. - Acta de inicio del servicio. - Relación de equipos GPS operativos. - Credenciales de acceso a la plataforma. - Informe de capacitación. Para el caso del mantenimiento preventivo, el Contratista deberá entregar un informe a la Mesa de Partes Virtual de la Entidad dirigido a la Unidad Funcional de Abastecimiento de la Oficina General de Administración conteniendo: - Informe técnico del mantenimiento preventivo. - Evidencias de funcionamiento. - Reporte de operatividad del sistema.

4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	4.1 Requisitos del Proveedor: ▪ Persona natural y/o jurídica ▪ Tener RUC activo y habido. ▪ Código de Cuenta Interbancario (CCI) registrado y vinculado a su número de RUC ▪ Registro Nacional de Proveedores (RNP), de ser el caso. ▪ No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el estado. 4.2 Experiencia El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3.000.00 (Tres mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas, según corresponda. Se consideran servicios similares los siguientes: Servicios de control vehicular, Servicios de monitoreo digital de vehículos y/o servicios de monitoreo de vehículos en general. 4.3 Acreditación: Deberá de presentar documentos tales como: contratos, certificados, constancias de prestación, Facturas u otros documentos que acredite la experiencia.
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	5.1 Modalidad De Pago El contrato se rige por la modalidad de suma alzada. 5.2 Seguros aplicables No corresponde 5.3 Garantía El contratista deberá otorgar una garantía comercial del servicio, cubriendo la totalidad del servicio por un periodo de doce (12) meses en la que se garantiza la continuidad y operatividad del servicio y además el correcto funcionamiento del servicio de monitoreo del GPS, contados a partir de la conformidad del servicio. Esta garantía cubrirá todos los costos en que se incurra para subsanar las deficiencias de los materiales o corregir los defectuosos o errores de mano de obra sin costo adicional para la Entidad. 5.4 Gestión de Riesgo Las PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio 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.
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	6.1 Lugar: El servicio a contratar abarca a las zonas del territorio peruano donde se desplace los vehículos de la flota propia de CEPLAN. 6.2 Plazo: El plazo de ejecución del servicio será de hasta un periodo de doce (12) meses o su equivalente a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha del Acta de Inicio de Servicio. Plazo de instalación, capacitación y puesta en marcha de los equipos GPS: a) Para el caso de los 02 automóviles 01 (un) automóvil de placa EGS-476 de marca Volkswagen modelo Jetta 2.0 y 01 (un) automóvil de placa EGB-139 de marca Hyundai modelo Elantra) y 01 (Una) camioneta 4x4 de placa EGW-318 de marca MITSUBISHI modelo OUTLANDER), será el siguiente el plazo: 1. La instalación, capacitación y puesta en marcha de los equipos GPS, se realizará en un plazo máximo de hasta veinte (20) días calendario, contabilizado desde el día siguiente de notificado la orden de servicio y/o suscrito el contrato. 2. Concluida la instalación, y realizadas las pruebas del funcionamiento correspondiente, el Contratista y la Entidad suscribirán el Acta de Inicio del Servicio. 3. La ENTIDAD, indicará el horario de trabajo para la instalación de los equipos, configuración y pruebas del servicio, garantizando por lo menos ocho (8) horas diarias de lunes a viernes, en horarios diurnos 4. Para la presentación del Informe, el Contratista tendrá el Plazo de 5 días

		calendarios, contabilizado desde el día siguiente de suscrito el Acta de Inicio del Servicio.				
7	MEDIDAS DE CONTROL	7.1 Áreas que supervisan: La prestación del servicio será supervisado por la Unidad Funcional de Abastecimiento – Patrimonio. 7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor: Se realizara las coordinaciones respectivas con el Especialista en Gestión Patrimonial y Almacen de la Unidad Funcional de Abastecimiento. 7.3 Área que brindará la conformidad: Será otorgada por la Unidad Funcional de Abastecimiento y Vb del Especialista en Gestión Patrimonial y Almacen, previa revisión del entregable y presentación del comprobante de pago correspondiente por parte del proveedor. Nota: La conformidad debe emitirse en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria. De conformidad al artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.				
8	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN de cada entregable: Entregables y/o Informe: A más tardar, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes de concluida la instalación de los equipos GPS, el proveedor deberá presentar un informe indicando las fechas de instalación de dichos equipos por cada unidad vehicular. Los pagos se efectuarán en dos (2) armadas por cada servicio realizado, previa presentación del informe y el comprobante de pago correspondiente. Primera Armada: A la presentación del informe de concluida y puesta en marcha del servicio del GPS para las 3 unidades vehiculares, detallados en el numeral 2.4 <table><tr><td>Prestación principal (monitoreo GPS por 12 meses)</td><td>Pago único al inicio y/o contra puesta en operación</td></tr><tr><td>Prestación accesoría (mantenimiento preventivo)</td><td>50% al quinto mes y 50% al décimo mes.</td></tr></table>	Prestación principal (monitoreo GPS por 12 meses)	Pago único al inicio y/o contra puesta en operación	Prestación accesoría (mantenimiento preventivo)	50% al quinto mes y 50% al décimo mes.
Prestación principal (monitoreo GPS por 12 meses)	Pago único al inicio y/o contra puesta en operación					
Prestación accesoría (mantenimiento preventivo)	50% al quinto mes y 50% al décimo mes.					
9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ ENTREGABLE	La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe dirigida al CEPLAN requirente del servicio, con copia a la (Unidad Funcional de Abastecimiento jlopez@ceplan.gob.pe), en el horario vigente de recepción de documentos. Los entregables (documentos) deberán estar en formato pdf, foliados, visados y firmados de manera manuscrita o electrónica, según los plazos establecidos de presentación de productos/entregables; asimismo, si el precitado entregable es firmado digitalmente (firma digital RENIEC), bastará con una sola firma. Si el día de entrega del producto/entregable establecido en los presentes Términos de Referencia, coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad. OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO: De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones 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 será mayor del 30% del plazo del entregable				

		correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.															
10	PENALIDAD	10.1 Penalidad Por Mora: Se aplicará penalidad por mora, conforme al siguiente detalle: 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 tendrá los siguientes valores: a) Para bienes y servicios: F = 0.40. Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso”. OTRAS PENALIDADES: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Supuesto de aplicación</th><th>Forma de cálculo</th><th>Procedimiento</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No atender una incidencia crítica reportada por la Entidad dentro del plazo máximo de 24 horas.</td><td>1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.</td><td>Previa verificación e informe del área usuaria</td></tr> <tr> <td>Cuando, durante la supervisión en la plataforma de monitoreo web, se produzca una caída del servidor que se prolongue por más de cinco (05) minutos sin ser solucionada ni contar con una respuesta oportuna.</td><td>3% del monto de prestación accesoria por cada evento.</td><td>Previa verificación del área usuaria</td></tr> <tr> <td>No realizar el mantenimiento preventivo comprometido durante la vigencia del servicio.</td><td>1% del monto de prestación accesorias</td><td>Previa verificación del área usuaria</td></tr> <tr> <td>No habilitar o mantener operativas las alertas y funcionalidades requeridas en el TDR.</td><td>1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.</td><td>Previa verificación del área usuaria</td></tr> </tbody> </table> Nota: La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. La entidad contratante considera las particularidades de las otras penalidades.	Supuesto de aplicación	Forma de cálculo	Procedimiento	No atender una incidencia crítica reportada por la Entidad dentro del plazo máximo de 24 horas.	1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.	Previa verificación e informe del área usuaria	Cuando, durante la supervisión en la plataforma de monitoreo web, se produzca una caída del servidor que se prolongue por más de cinco (05) minutos sin ser solucionada ni contar con una respuesta oportuna.	3% del monto de prestación accesoria por cada evento.	Previa verificación del área usuaria	No realizar el mantenimiento preventivo comprometido durante la vigencia del servicio.	1% del monto de prestación accesorias	Previa verificación del área usuaria	No habilitar o mantener operativas las alertas y funcionalidades requeridas en el TDR.	1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.	Previa verificación del área usuaria
Supuesto de aplicación	Forma de cálculo	Procedimiento															
No atender una incidencia crítica reportada por la Entidad dentro del plazo máximo de 24 horas.	1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.	Previa verificación e informe del área usuaria															
Cuando, durante la supervisión en la plataforma de monitoreo web, se produzca una caída del servidor que se prolongue por más de cinco (05) minutos sin ser solucionada ni contar con una respuesta oportuna.	3% del monto de prestación accesoria por cada evento.	Previa verificación del área usuaria															
No realizar el mantenimiento preventivo comprometido durante la vigencia del servicio.	1% del monto de prestación accesorias	Previa verificación del área usuaria															
No habilitar o mantener operativas las alertas y funcionalidades requeridas en el TDR.	1% del monto de prestación accesoria por cada incumplimiento.	Previa verificación del área usuaria															
11	OTROS ASPECTOS	11.1 Confidencialidad. El profesional a contratar deberá guardar reserva de toda la información de carácter administrativa, organizativa, técnica entre otros, a que tenga acceso en virtud de los servicios que prestará. 11.2 Responsabilidad Por Vicios Ocultos. El contratista tiene un plazo máximo de un año por responsabilidad por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados. 11.3 Resolución Contractual en el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas. En caso la resolución total o parcial de la orden de servicio y/o contrato sea promovida por la Entidad, esta deberá contar con un informe sustentatorio, emitido por el área usuaria. Con dicho sustento, se remitirá la respectiva Resolución Jefatural, la cual será notificada al contratista por correo electrónico. Posteriormente, se dará inicio al procedimiento de pago correspondiente a la parte ejecutada del servicio, deduciendo los gastos incurridos y aplicando las penalidades que correspondan, siempre en base al															

	informe de conformidad emitido por el área usuaria. Si la resolución es solicitada por el contratista, este deberá presentar una carta formal exponiendo los motivos de su decisión de resolución total o parcial del servicio contratado. El Área Usuaria emitirá un informe donde acepte o deniegue la propuesta; de ser aceptada procederá a efectuar el cálculo del servicio efectuado. Con ello, la Unidad Funcional de Abastecimiento determina el procedimiento de pago de la proporción ejecutada, considerando la aplicación de penalidades y gastos que correspondan, y comunicará al proveedor la aceptación de la solicitud, adjuntando resolución. Nota: Por la implementación progresiva de la Plataforma Digital para las Contrataciones Públicas (PLADICOP), las notificaciones durante la ejecución del contrato se realizarán al correo electrónico previsto en el contrato y/o orden de servicio y surten efectos desde su recepción. 11.4 Cláusula De Anticorrupción y Antisoborno EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato. Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacioncitas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores. Además, EL PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas https://denuncias.servicios.gob.pe/ 11.5 Cláusula de Solución de Controversia: Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia, se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley 32069. El procedimiento conciliatorio será regulado mediante el numeral 330.2 del artículo 330 del Reglamento.
FIRMA	FIRMA