



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Unidad orgánica usuaria	GERENCIA DE INFORMÁTICA
Actividad del POI	GI.1 OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
Denominación de la contratación	SERVICIO DE PROGRAMACIÓN PARA EL MÓDULO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

I. FINALIDAD PÚBLICA

Finalidad:

Garantizar el cumplimiento normativo de la resolución SBS N°04036-2022 mediante una herramienta tecnológica que optimice la gestión de requerimientos.

Antecedentes:

La Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP), se encuentra sujeta al marco normativo de la Ley 32069 - Ley General de Contrataciones y su Reglamento, por lo que la contratación de bienes y servicios necesarios, se sujetan a dichas normas y las disposiciones que emite el OECE, con el objeto de maximizar el uso de los recursos en la contrataciones de servicios y bienes en términos de eficiencia, eficacia y economía, de tal manera que dichas contrataciones permitan el cumplimiento oportuno de los fines de la CPMP.

Decreto Ley N° 19846 del 26 de diciembre de 1972, en adelante D. Ley N° 19846, que aprobó el régimen de pensiones para el personal de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú. Este régimen fue cerrado con el Decreto Legislativo N° 1133 del 09 de diciembre de 2012, en adelante D. Leg N° 1133.

Mediante resolución SBS N°04036-2022 se aprueba el reglamento de gestión de reclamos y requerimientos.

El sistema de gestión de reclamos y requerimientos debe incluir políticas y procedimientos que definan los criterios e indicadores asociados a la administración integral de los reclamos y requerimientos en las empresas y a su tramitación; considerando para ello, una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas a los usuarios respecto de todos los aspectos del reclamo y/o requerimiento en forma comprensible, sustentada y sencilla.

Las gerencias son responsables de implementar las medidas que permitan mitigar las deficiencias en los productos y servicios que han generado los reclamos de los usuarios, así como sus consecuencias; reduciendo la probabilidad del ingreso de nuevos reclamos vinculados a la misma causa.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo general:

Contratar el servicio de una persona natural o jurídica para la etapa de programación como parte del proyecto para la implementación de módulo de gestión de requerimientos.

Objetivos específicos:

Automatizar la gestión de requerimientos para optimizar la gestión integral para, una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas a los usuarios respecto de todos los aspectos del requerimiento en forma comprensible, sustentada y sencilla.



La contratación se realiza de conformidad a lo establecido en la **Ley 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas y su reglamento, para la contratación de bienes, servicios y consultorías por montos iguales o inferiores a ocho (8) unidades impositivas tributarias denominado “CONTRATOS MENORES”**

III. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ALCANCE:

Realizar la programación siguiendo las especificaciones técnicas desarrolladas por la Gerencia de Informática, con el fin de implementar el módulo de gestión de requerimientos a fin de cumplir con la resolución SBS N°04036-2022 que aprueba el “Reglamento de gestión de reclamos y requerimientos”, solicitado por el Departamento de Atención al Afiliado, de la Gerencia de Pensiones, mediante acta de reunión N° 016-2023/CPMP-GI.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ACTIVIDADES:

1. Servicio informático para la programación de las especificaciones técnicas, desarrolladas por la Gerencia Informática, para implementar un módulo de gestión de requerimientos.
2. Para ello el presente servicio constará de las siguientes actividades:
 - Realizar el servicio de programación de las especificaciones técnicas desarrolladas por el equipo del proyecto de la Gerencia de Informática; bajo la supervisión y guía de un líder de Proyecto asignado por la Gerencia de Informática.
 - Entregar los programas fuentes del código desarrollado para su revisión por parte del equipo del proyecto de la Gerencia de Informática.
3. En anexo se da el detalle de la descripción de los procesos, para la automatización de las nuevas funcionalidades en el módulo actuarial, así como algunos conceptos y glosario de términos para mejor comprensión de los procesos a programar.
4. El servicio debe tener un soporte y/o garantía, ante cualquier incidente por un periodo de 10 meses.
5. Requerimientos técnicos:
 - a. Base de Datos: Oracle Database Release 12 - 12.1.0.2 sobre sistema operativo Linux RedHat Kernel 6.9.
 - b. Programación y uso de lógica de negocio en base de datos: mediante el uso de Oracle PL/SQL (Uso de Package, procedure, function, trigger, sequence, collections, varray etc.).
 - c. Lenguaje de Programación o Herramienta de Desarrollo: Oracle APEX 22.1, Oracle FORMS&REPORTS 6i, JAVA ADF FRAMEWORK.
 - d. Los reportes deben ser elaborados en el Oracle Publisher 12c.
 - e. Despliegue en Oracle WEBLOGIC 12c



IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

REQUISITOS DEL PROVEEDOR (NATURAL O JURIDICA)

El proveedor debe ser una persona natural o jurídica y deberá de presentar los siguientes documentos:

- ✓ DNI (Acreditar con copia en caso sea persona natural).
- ✓ Vigencia de poder del representante legal (en caso sea personal jurídico, adicionalmente se le debe pedir su DNI del representante legal).
- ✓ Tener registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- ✓ Tener Registro único de contribuyente vigente (RUC) activo y habido.
- ✓ Tener código de cuenta interbancaria registro.
- ✓ No encontrarse impedido para contratar con el estado.
- ✓ Contar con recibo por honorario profesionales, de acuerdo a la norma vigente (persona natural) o factura (persona jurídica).
- ✓ El Postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 20,000 (veinte mil soles) en adquisiciones iguales o similares al objeto de la contratación durante los 05 años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta.

Acreditación:

- ✓ La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple (i) contratos u órdenes de servicio, 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 o cualquier documento emitido por entidad del Sistema Financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

Sobre el personal clave:

- ✓ Formación académica, grado académico y/o nivel de estudios profesionales:

Bachiller o Titulado de la carrera de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Económica o afines.

- ✓ Acreditación:

En caso los estudios realizados no figuren registrados en la SUNEDU, la mencionada formación académica el proveedor deberá presentar (01) copia simple del diploma o constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la formación académica requerida de la certificación obtenida respaldado por la institución correspondiente.

- ✓ Experiencia laboral:

Experiencia:

Contar con mínimo de un (01) año de experiencia como mínimo en actividades vinculadas en el objeto de la contratación.

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 e



indubitable, demuestren la experiencia del personal propuesto, el mismo que se computará desde la obtención del título profesional.
V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS (de corresponder)
Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o Sanitarias nacionales <i>No aplica.</i>
Normas Técnicas <i>No aplica.</i>
VI. SEGUROS (de corresponder)
<i>No aplica.</i>
VII. PRESTACIONES ACCESORIAS (de corresponder)
El servicio debe tener un soporte, ante cualquier incidente por un periodo de 10 meses.
VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN (obligatorio)
Lugar: La prestación de servicio se realizará en forma remota.
Plazo: El servicio será brindado por un plazo de hasta 60 días calendarios contados, a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio o de la suscripción del contrato, según sea el caso.
IX. ENTREGABLES (obligatorio)
El proveedor deberá realizar el servicio en un (01) entregable, según el siguiente detalle: ✓ Informe de actividades dirigido a la Gerencia de Informática en línea al numeral III de los términos de referencia. Asimismo, la presentación de los entregables se debe realizar a través de uno de los siguientes canales dentro del plazo establecido: ❖ Mesa de Partes de la CPMP (física): Jorge Basadre N° 950 – San Isidro – Lima ❖ Mesa de Partes de la CPMP (virtual): Portal Web de la CPMP.
X. CONFORMIDAD (obligatorio)
La conformidad será otorgada por la Gerencia Informática como área usuaria luego de recepcionado y revisado el entregable. Para ello deberá emitir a través del Sistema Integrado de Logística el “ Acta de Conformidad de Servicio ” La conformidad se emite 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.

De existir observaciones, el Departamento de Contrataciones las 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 debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades. El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

XI. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

El pago de la contraprestación se realiza en un (01) solo pago único.

La conformidad será otorgada por la Gerencia Informática como área usuaria luego de recepcionado y revisado el entregable. Para ello deberá emitir a través del Sistema Integrado de Logística el “**Acta de Conformidad de Servicio**”

La CPMP debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del proveedor en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la conformidad del entregable, siempre que se verifique las condiciones establecidas en el contrato. Este plazo es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles.

El contratista deberá de presentar su comprobante de pago en formato PDF y XML adjuntando al mismo, la orden de servicio al correo: **facturacionelectronica@lacaja.com.pe**

Para efectos del pago la Gerencia de Informática, deberá de presentar la siguiente documentación:

- Comprobante de pago
- Acta de Conformidad del servicio (con VBº respectivo)
- Copia del contrato u orden de servicio
- Entregable

XII. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá mantener la confidencialidad de toda información a la que tenga acceso, en virtud de las obligaciones asumidas, ya sea escrita, en medio físico o electrónico, oral o visual.

El proveedor se obliga a no revelar, divulgar exhibir, mostrar, comunicar la mencionada información, ni a utilizarla y/o emplearla en su favor ni en el de terceros y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada, así como a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger información confidencial de su propiedad.

No retirar documentación confidencial ni en medio físico electrónico de la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP), conforme a las disposiciones contenidas en las Políticas y Objetivos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

A no emplear el provecho propio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros, información confidencial conforme a los alcances de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales tampoco aquella que sin tener reserva legal pudiera resultar



privilegiada por su contenido relevante a la cual haya podido tener acceso directo o indirecto en la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP).

El proveedor declara conocer y se compromete a cumplir con todas las normas vigentes en el Perú, relacionadas con las condiciones mínimas de seguridad que deben tenerse en cuenta respecto de la información proporcionada por la CPMP y a su procesamiento.

XIII. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de la CPMP no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento. El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la CPMP.

XIV. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES (De corresponder)

En virtud de lo dispuesto en los artículos 11 y 18 de la Ley No 29151 - Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la entidad asigne al proveedor algún bien mueble o inmueble, es responsable del buen uso y conservación de los mismos, de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, y debe proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS (Obligatorio)

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado, son propiedad de la CPMP, así como toda aquella información interna de la entidad a la que tenga acceso para la ejecución del servicio de control.

XVI. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De corresponder)

No aplica

XVII. PENALIDADES

Penalidad:

Se establece la penalidad por mora y otras penalidades aplicables al contratista ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales.

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

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:

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:

Penalidad diaria = 0.10 x monto vigente



F X plazo vigente en días

Donde F tiene los siguientes valores:

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. En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista 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 contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

- Lo antes citado corresponde a lo establecido en el Reglamento de la Ley 32069, art.119 y 120.

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

La CPMP puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) 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.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada (De ser el caso, el área usuaria debe sustentar la condición de terminación anticipada, en caso de que el contrato contenga más de un hito y el resultado de alguno de estos impida o haga innecesaria la continuidad del siguiente, sin que resulte atribuible a alguna de las partes).
- g) Por acumulación del monto máximo de penalidad.

- Dichos supuestos don de conformidad con el artículo 68° de la Ley 32069 y 122° del Reglamento de la ley.

También puede resolverse de forma total o parcial la orden de compra o servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión de la unidad orgánica usuaria involucrada.

Cuando el proveedor presente la Declaración Jurada de Prohibiciones e incompatibilidades que hace referencia la Ley N° 31564 – Ley de Prevención y mitigación del Conflicto de Interés en el Acceso y salida de personal del servicio Público, con información inexacta o falsa; asimismo, en caso incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5° de la referida Ley, se



aplicará la inhabilitación por cinco (05) años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

XIX. OBLIGACIÓN ANTISOBORNO

El proveedor/contratista se compromete con el cumplimiento de la Política Antisoborno DCN N° 04-2024 y del Manual de Gestión Antisoborno DCD N° 11-2024, vigentes en la CPMP, por ello, debe abstenerse de cualquier acción contraria a lo establecido en los documentos que lo regulan. Asimismo, se compromete a comportarse de forma ética y legal, y en concordancia con los valores de la entidad, por tanto, cualquier incumplimiento de lo establecido en el presente párrafo, será pasible de sanción según corresponda.

XX. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

A la suscripción de este contrato, 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.

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 LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Se entiende como persona vinculada a una persona natural o jurídica a: (i) Cualquier persona jurídica que sea propietaria directa de más del treinta por ciento (30%) de las acciones representativas del capital o tenedora de participaciones sociales en dicho porcentaje en la propiedad de esta; y, (ii) Cualquier persona natural o jurídica que ejerce un control sobre esta y las otras personas sobre las cuales aquella ejerce también un control.

EL CONTRATISTA declara que sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, subcontratistas y otras personas vinculadas con EL CONTRATISTA se encuentran prohibidas de:

Obtener consentimientos, permisos, licencias, aprobaciones, resoluciones, sentencias, autorizaciones, derechos, privilegios o cualquier otra ventaja o beneficio que pudiese considerarse como indebida, según se encuentra establecido en la Ley N° 30424, Ley N° 30835, el D. Leg. 1352, y demás normas vinculadas, a través de:

(i) Realizar sobornos al dar, ofrecer o prometer directa o indirectamente, dinero, cualquier cosa de valor en cualquier forma o una ventaja indebida a cualquier empleado de una Entidad Pública o Mixta;

(ii) Participar en colusión simple o agravada al concertar con funcionarios públicos en procesos de adquisición del Estado; y

(iii) Participar en Tráfico de Influencias al solicitar en favor de EL CONTRATISTA de LA CPMP el uso de influencias reales o aparentes sobre cualquier empleado de Entidades Públicas o Mixtas;

Dentro del contexto a que se refiere el párrafo precedente, y sin que la presente enunciación sea limitativa sino meramente enunciativa, EL CONTRATISTA, todas las personas empleadas por él, que actúan a su nombre y/o que hayan sido designadas por EL CONTRATISTA para alguna actividad y/u obligación del presente Contrato, se obligan y garantizan que no efectuarán, directa o indirectamente, pagos, promesas u ofertas de pagos, ni autorizará el pago



de monto alguno, ni efectuará o autorizará la entrega, ofrecimiento o promesa de entrega de objeto de valor alguno, ni el ofrecimiento o promesa de una ventaja indebida a candidatos para cargos políticos o públicos, cualquier partido político o cualquier funcionario o representante de partidos políticos; y cualquier persona o Entidad Pública, Privada o Mixta en tanto se sepa o se tenga motivos para saber que todo o parte del pago o bien entregado u ofrecido será a su vez ofrecido, entregado o prometido, directa o indirectamente, a una persona o Entidad Pública, Privada o Mixta con la finalidad de influir en cualquier acto o decisión de dicha persona o Entidad Pública, Privada o Mixta, inclusive en la decisión de hacer u omitir algún acto ya sea en violación de sus funciones o inclusive en el cumplimiento de las mismas, o induciendo a dicha persona o Entidad a influir en las decisiones o actos del gobierno o personas o Entidades Públicas, Privadas o Mixta dependientes del mismo, ya sea con la finalidad de obtener indebidamente algún tipo de ayuda o asistencia para EL CONTRATISTA o para LA CPMP en la ejecución y cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato, o ya sea con la finalidad de recibir o mantener cualquier otro beneficio de parte de cualquier Entidad Pública, Privada o Mixta.

Se entenderá como Entidad Pública a cualquier organización del Estado Peruano que ejerza funciones ejecutivas, legislativas, regulatorias, jurisdiccionales, municipales, o administrativas que correspondan a funciones de gobierno y ejerzan jurisdicción sobre las personas o materias en cuestión, así como a las Fuerzas Armadas.

EL CONTRATISTA declara que no se encuentra incurso en una investigación o denuncia penal, civil, administrativa derivada de la entrega, ofrecimiento, o promesa de entrega de dinero, objetos de valor o una ventaja, ni que EL CONTRATISTA ni sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, o subcontratistas hayan reconocido a la fecha la comisión de la entrega, ofrecimiento, o promesa de entrega de dinero, objetos de valor o de una ventaja o han sido incluidos en el Registro de Personas Jurídicas Sancionadas Administrativamente del Poder Judicial y/o en el Portal de Difusión y Transparencia del MINJUS.

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 LA ENTIDAD CONTRATANTE

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

En todo caso, si durante el plazo de vigencia del Contrato se concluye que EL CONTRATISTA y/o alguno de sus empleados, agentes, administradores, asesores, proveedores, consultores, subcontratistas y/o alguna persona que haya sido designada por EL CONTRATISTA para alguna actividad y/u obligación del presente Contrato, ha incumplido cualquier disposición de esta cláusula o que tal violación es sustancialmente probable que ocurra LA CPMP tendrá el derecho de resolver unilateralmente, de pleno derecho y de manera inmediata el Contrato, cursando para ello a EL CONTRATISTA una comunicación escrita vía Notarial con un plazo de anticipación de cinco (5) días útiles quedando LA CPMP liberada de indemnizar a EL CONTRATISTA por cualquier daño o perjuicio que éste último pudiera alegar. Como consecuencia de la resolución, LA CPMP únicamente pagará a favor de EL CONTRATISTA las prestaciones efectivamente ejecutadas hasta la fecha de la notificación de la resolución, por lo que en caso hayan existido pagos anticipados, los mismos serán devueltos en proporción a las tareas efectuadas. LA CPMP se reserva el derecho de exigir la respectiva indemnización a EL



CONTRATISTA por daños y perjuicios en caso se haya visto perjudicada patrimonialmente y/o en su imagen, y el inicio de acciones penales que le pudieran corresponder conforme a Ley.

XXI. GESTIÓN DE RIESGOS (de corresponder)

(De ser el caso el área usuaria deberá de realizar la gestión de riesgos, 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)

XXII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, se resolverán mediante Conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.



ANEXO

A continuación, el detalle del proceso de gestión de requerimientos

1. El área usuaria indicó las siguientes funcionalidades a implementar para el registro y atención de requerimientos de información:

1.1. Implementar el registro de los siguientes campos, de conformidad con el artículo 6.4 de la Resolución:

- Código del requerimiento: Correlativo usado por la empresa para el registro.
- Tipo de documento del cliente: Códigos para identificar los tipos de documentos de identidad.
- Número de documento de identidad.
- Nombre completo.
- Código de cliente: Código interno asignado al usuario para su identificación.
- Fecha de ingreso: Fecha en la cual el usuario presentó el requerimiento.
- Fecha de resolución: Fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta.
- Canal de ingreso: Canal por el cual el usuario registró el requerimiento, según tabla del Anexo A.
- Canal de respuesta: Canal pactado con el usuario para la remisión de la respuesta al requerimiento.
- Ubicación geográfica: Código de Ubicación Geográfica según INEI, según dónde se presentó el requerimiento, a un nivel de precisión de departamento y provincia. Estos Códigos pueden ser obtenidos de la siguiente dirección: <https://account.geodir.co/recursos/ubigeo-inei-peru.html>. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03, 04, 05, 06 o 07 del Anexo N° A, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, reportar vacío.
- Operación/Servicio/Producto del requerimiento SBS: De acuerdo con los códigos indicados en el Anexo B.
- Motivo: Motivo reportado por el usuario en el registro del requerimiento.
- Detalle completo del requerimiento: Declaración literal indicada por el usuario y registrada por la empresa.
- Respuesta al requerimiento: Contenido de la respuesta remitida al usuario.
- Estado: pendiente o atendido.



2. El área usuaria refirió el siguiente detalle a considerar para el módulo:

- Actualmente, el pensionista viene en forma presencial y llena un formulario en físico para su requerimiento y pasa a Mesa de Partes.
- El área usuaria precisa que los usuarios de call center y de plataforma deben tener una opción para registrar los requerimientos de información.
- Actualmente, se tiene un módulo de reclamos que maneja su propia numeración, gestión y reportes.
- El área usuaria requiere un módulo adicional para el registro y atención de los requerimientos de información.

3. Los usuarios indicaron las siguientes funcionalidades a implementar en el módulo de registro y atención de requerimientos de información:

3.1. Implementar el registro de los requerimientos de información en el SIP, considerando lo siguiente:

- El área usuaria enviará el formato del formulario con los datos necesarios para automatizar el registro de los requerimientos de información.
- El registro debe incluir los campos contenidos en el formulario físico.
- Considerar el registro del motivo del requerimiento de información. El área usuaria enviará el listado de los motivos para ser incluidos en el registro de requerimientos de información.

3.2. Implementar el seguimiento y atención de los requerimientos de información, considerando lo siguiente:

- El requerimiento de información debe estar relacionado a un registro en el Sistema de Trámite documentario (STD), similar al registro de reclamos. Se coordinará con el área usuaria sobre este proceso para su implementación en el SIP y el STD.
- Considerar que hay requerimientos de información que pueden ser atendidos en el momento.
- Considerar el registro del canal de atención: Call center, mesa de partes, etc. El área usuaria enviará el listado de los canales de atención para incluirlos en el módulo.



3.3. Implementar el reporte de requerimiento de información, considerando lo siguiente:

- El formato del reporte será enviado por el área usuaria.
- Incluir la columna “canal de atención” en el reporte.
- Considerar como plazo de atención 30 días calendario. El área usuaria comunicará si hay algún cambio en el plazo para contabilizar el tiempo de atención.

4. Agregar una opción para registrar el motivo de atención del call center en la ventana de registro de atención al afiliado del SIP, considerando lo siguiente:

- El área usuaria enviará el listado de motivos de atención del call center y la captura de la pantalla donde se agregará la opción.
- Considerar el registro del motivo solo para los usuarios del call center.

5. Todo documento formato, y diseño de reportes será proporcionado por la Gerencia de Informática para su automatización

6. Debe tomar como referencia la Resolución SBS N°04036-2022 y los anexos del reglamento de gestión de reclamos y requerimientos.