

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE CENTRO DE ATENCION DE USUARIO GRELL

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Gerencia Regional de Educación La Libertad
Oficina de Tramite Documentario

2. OBJETO DEL SERVICIO:

Contar con el servicio de 01 persona para la Asistencia Técnica en Atención de Consultas de Usuarios, en la oficina de Tramite Documentario para la Atención Al Usuario de la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

3. FINALIDAD PÚBLICA:

Brindar asistencia técnica en la atención al usuario y en la gestión documentaria de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, mediante la recepción, orientación, registro, digitalización y derivación de los expedientes ingresados, garantizando el adecuado registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD), la trazabilidad de la documentación y una atención eficiente, contribuyendo al correcto desarrollo de los procedimientos administrativos y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

FUENTE DE FINANCIAMIENTO:	RECURSOS ORDINARIOS
PROGRAMA:	9001 ACCIONES CENTRALES
PRODUCTO:	3999999 SIN PRODUCTO
ACTIVIDAD:	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
FUNCIÓN:	22 EDUCACION
DIVISIÓN FUNCIONAL:	004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL
GRUPO FUNCIONAL:	0005 PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL
META:	016
ITEM SIGA:	SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA DE CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS
CLASIFICADOR:	23.29.11

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

5.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Nº	ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	UU/MM
01	170100040078	SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA DE CENTRO DE ATENCION DE USUARIOS	1	SERVICIO

5.2. ACTIVIDADES A REALIZAR:

- ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD.
- ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera.

- ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL.
- ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor).
- ✓ Entrega de certificados y títulos visados.
- ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos.
- ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes.
- ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Tramite Documentario

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL:

6.1. REQUISITOS MINIMOS:

- Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) – Servicios.
- Registro Único del Contribuyente – RUC (Habido y vigente).
- Código de cuenta interbancario (CCI) - vinculado al RUC.
- No contar con impedimento para contratar con el Estado.

6.2. FORMACIÓN ACADEMICA:

- Bachiller en Administración, Psicología, Computación e informática, Marketing o afines.

Se acreditará con copia del bachiller profesional o reporte de SUNEDU

6.3. EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR:

- **Experiencia General:**
 - Experiencia laboral general mínima de un (02) años en el Sector Público y/o Privado.
- **Experiencia específica:**
 - Experiencia 01 año en el sector público en área de Tramite Documentario como Atención al Usuario o Asistencia.
- **Competencias:**
 - Organización de información
 - Manejo del Sistema de Gestión Documental (SGD)
 - Experiencia en atención al cliente/usuario
- **Conocimientos mínimos:**
 - Conocimiento de Office nivel básico y/o intermedio

Otros: El Perfil se acreditará mediante documento (Título profesional y/o el documento que corresponda), y la experiencia será acreditada mediante certificados y/o constancias); Contar Registro Nacional de Proveedor Vigente (De corresponder), persona natural con Registro Único del Contribuyente (RUC), activo y vigente, No estar inhabilitado para contratar con el Estado, No tener impedimento para contratar con el Estado, no incurrir en doble percepción, no incurrir en nepotismo.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo total del servicio será de ciento cuarenta días (140) días calendarios contados a partir del día siguiente de la O/S del presente año Fiscal. La duración total de la prestación y/o plazo de entrega del producto a cargo del contratado, no incluye el plazo para el trámite a cargo de la entidad.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN:

La prestación del servicio será realizada o se llevará a cabo en las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación la Libertad ubicado en Av. América 2870 en el distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo Región la Libertad, a fin de facilitar la coordinación y el acceso a la información técnica necesaria para el cumplimiento de las entregas.

9. RESULTADOS ESPERADOS:

El proveedor deberá sustentar el cumplimiento de las actividades descritas en el numeral de actividades, mediante la presentación de informes de actividades para cada entregable. Dicha sustentación se realizará a través de evidencias debidamente anexadas a cada entregable, conforme a las fechas establecidas. Las evidencias podrán consistir en fotografías, reportes en Excel u otros medios verificables. Asimismo, toda la documentación deberá ser presentada en formato digital a través de la mesa de partes virtual de la Gerencia Regional de Educación.

El servicio será realizado en 05 entregables el cual se describe, en el siguiente cuadro:

	ENTREGABLE	CONTENIDO DEL ENTREGABLE
1	I ENTREGABLE: HASTA LOS 30 DIASCALENDARIOS, CONTADOS A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE NOTIFICADA LA ORDEN DE SERVICIO	<u>Informe detallado de las siguientes actividades:</u> ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD. ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera. ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL. ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor). ✓ Entrega de certificados y títulos visados. ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos. ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes. ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Trámite Documentario

2	II ENTREGABLE: HASTA LOS 60 DIAS CALENDARIOS, CONTADOS A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE NOTIFICADA LA ORDEN DE SERVICIO	<u>Informe detallado de las siguientes actividades:</u> ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD. ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera. ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL. ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor). ✓ Entrega de certificados y títulos visados. ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos. ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes. ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Trámite Documentario
3	III ENTREGABLE: HASTA LOS 90 DIAS CALENDARIOS, CONTADOS A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE NOTIFICADA LA ORDEN DE SERVICIO	<u>Informe detallado de las siguientes actividades:</u> ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD. ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera. ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL. ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor). ✓ Entrega de certificados y títulos visados. ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos. ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes. ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Trámite Documentario



Firmado digitalmente por
VELEZMORO ARBAIZA Doris
Margarita FAU 20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.08.2026 11:52:48 -05:00

4	IV ENTREGABLE: HASTA LOS 120 DIAS CALENDARIOS, CONTADOS A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE NOTIFICADA LA ORDEN DE SERVICIO	<u>Informe detallado de las siguientes actividades:</u> ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD. ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera. ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL. ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor). ✓ Entrega de certificados y títulos visados. ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos. ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes. ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Trámite Documentario
5	V ENTREGABLE: HASTA LOS 140 DIAS CALENDARIOS, CONTADOS A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE NOTIFICADA LA ORDEN DE SERVICIO	<u>Informe detallado de las siguientes actividades:</u> ✓ Recepción de todos los documentos ingresados a la GRELL, en forma física y su registro y derivación por el sistema SGD. ✓ Recepción y derivación de documentos ingresados mediante la mesa de partes virtual, cuando así se requiera. ✓ Preparar el listado de expedientes ingresados de manera física para su distribución a las diferentes oficinas de la GRELL. ✓ Escaneo de la documentación física ingresada por ventanilla (certificados de estudios, títulos, actas, nóminas de matrícula, entre otros documentos que se exigen como pensiones de viudez y de atención al adulto mayor). ✓ Entrega de certificados y títulos visados. ✓ Brindar orientación para la presentación de documentos. ✓ Atender consultas presenciales del usuario externo para ubicación y seguimiento de expedientes o solicitudes. ✓ Organizar y archivar la documentación que se genera en la Oficina de Trámite Documentario

10. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

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 por Decreto Supremo N° 009-2025-EF, la Entidad realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 05 armadas, según se detalla en el presente recuadro:

CRONOGRAMA	PRODUCTO	PORCENTAJE
Hasta 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio	Primer Entregable	20%
Hasta 60 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio	Segundo Entregable	20%
Hasta 90 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio	Tercer Entregable	20%
Hasta 120 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio	Cuarto Entregable	20%
Hasta 140 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio	Quinto Entregable	20%

En caso de retraso en el pago por parte de la Entidad, salvo que se deba acaso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 numeral de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

11. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la *Oficina de Trámite Documentario* o quien haga sus veces en el plazo máximo de siete (7) días o máximo veinte (20) días, en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la Obligación, días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la Entidad las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no debe ser mayor al 30 % del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad de sofisticación de las subsanaciones a realizar.

Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad puede otorgar al CONTRATISTA 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 para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios 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.

12. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD:

La información y material producido bajo los presentes, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados, pasará a propiedad de la ENTIDAD. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

Conforme al Art. 69° de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificado mediante Decreto Supremo N°001-2026-EF., señala: “En los contratos de bienes y servicios, 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 Contratante. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos no se adecue a este plazo, así se haya determinado en la estrategia de contratación.”

14. PENALIDAD:

Si el proveedor no cumple con las actividades encomendadas dentro del plazo estipulado, la Entidad le aplicará una penalidad por cada día de retraso, hasta por un monto equivalente al 10% del monto de la contratación, el cual debe consignarse en la Orden de Servicios. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo al siguiente detalle:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios F = 0.40

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 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, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

15. OTRAS CONDICIONES ADICIONALES:

Propiedad Intelectual: El personal a ser contratado, no tendrá ningún título, patente u otros derechos de propiedad en ninguno de los documentos preparados con los fondos de la GRELL. Tales derechos pasaran a ser propiedad de la misma Gerencia.

16. RESOLUCIÓN DE CONTRATO:

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en los siguientes supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilita la continuación del contrato.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que establezcan en el reglamento para su aplicación.
- Acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/u otras penalidades durante la ejecución de la prestación.
- Desaparición de la necesidad, previo sustento del área usuaria y/o área estrategia.



Asimismo, puede resolver de forma total o parcial la Orden de Compra o de Servicio y/o Contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

17. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO: (Art. 8 de la Ley N° 31564)

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. Asimismo, 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.

18. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS:

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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.

19. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

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; Gerencia Regional de Educación La Libertad.

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, 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 la Entidad.

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. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la Entidad el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.



Firmado digitalmente por
VELEZMORO ARBAIZA Doris
Margarita FAU 20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.08.2026 11:53:53 -05:00

Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

20. CLÁUSULA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

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.

Trujillo, agosto del 2026.



Firmado digitalmente por
VELEZMORO ARBAIZA Doris
Margarita FAU 20440374248 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.08.2026 11:54:09 -05:00