

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano:	Dirección de Prestaciones / Oficinas Departamentales
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AOI00005500932 Asesoría previsional a los asegurados y usuarios a nivel nacional AEI.01.01 Aseguramiento a los regímenes y seguros previsionales fortalecido brindado a los potenciales asegurados
Denominación de la Contratación:	Servicio de gestión de público en cola de espera y distribución de requerimientos previsionales del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) en el Centro de Atención Cercado de Lima.

I. FINALIDAD PÚBLICA
La contratación del servicio tiene por finalidad brindar cobertura a los requerimientos de atención de los administrados que acuden a las instalaciones de la Oficina de Normalización Previsional.
II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN
Mediante el servicio se busca contratar a una (1) persona natural para agilizar la atención de los asegurados que acuden al centro de atención, así como en el procesamiento de datos.
III. ALCANCES DEL SERVICIO
El/la proveedor/a deberá realizar las siguientes actividades: a. Apoyo en la revisión del protocolo de bienvenida y/o identificación de usuarios que permita la gestión de requerimientos previsionales, así como, la distribución de formularios y/o requerimientos presenciales correspondientes al Centro de Atención Cercado de Lima. b. Apoyo en la elaboración de un reporte con la información relacionada a los formularios y/o requerimientos presenciales identificando su tipo, datos de usuario (nombres y apellidos, tipo), motivo, línea especializada, régimen pensionario de los usuarios del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) en el Centro de Atención Cercado de Lima.
IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR
<u>CONDICIONES GENERALES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • El postor deberá ser una persona natural. • El postor deberá contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), en caso corresponda. • El postor deberá contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habido. • El postor deberá contar con Código de Cuenta Interbancaria. • El proveedor deberá contar para la ejecución del servicio con su propio equipo informático (PC de escritorio o laptop), acreditado mediante suscripción del Acta correspondiente al iniciar la ejecución de la prestación entre el Coordinador del Centro de Atención a cargo y el contratista, en un plazo no mayor a 5 días calendario computado a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio, debiendo incluir en Anexo adjunto al primer entregable, en caso corresponda.
<u>FORMACIÓN</u>
Requisito: Egresada/o universitaria/o o bachiller o titulada/o universitaria/o de la carrera de Administración, Economía, Contabilidad, Ingenierías, Relaciones Industriales, Derecho, Ciencias Sociales, Ciencias Políticas, Ciencias de la Comunicación, Educación, Marketing, Negocios Internacionales o Gestión; o Egresada/o o Titulada/o técnica/o (carrera mínima de 3 años) de Administración, Administración de Negocios, Contabilidad, Computación, Informática, Ciencias de la Comunicación, Educación, Marketing o Secretariado.

- **Acreditación:**
Copia simple de la constancia de egresada/o o del grado o título profesional o título técnico, según corresponda.

EXPERIENCIA

- **Requisito:**
 - Experiencia general: mínima de 2 años en instituciones públicas y/o privadas.
 - Experiencia específica: mínima de 1 año en actividades relacionadas a atención al público y/o asistencia técnica y/o asesoría previsional y/o asistencia administrativa y/o asistencia legal y/u operadores administrativos y/u operadores logísticos en el sector público y/o privado.
- **Acreditación:**
La experiencia del postor se acreditará mediante cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o ordenes de servicio, con su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del profesional.

CAPACITACIÓN

- **Requisito:**
20 horas lectivas y/o cronológicas acumuladas de capacitación en atención al público y/o atención al cliente y/o atención al usuario y/o gestión pública y/o gestión de la calidad y/o gestión por procesos y/o gestión administrativa y/o gestión de compras y adquisiciones y/o Derecho Previsional y/o Gestión de reclamos.
- **Acreditación:**
La capacitación requerida se acreditará con copia simple de diploma o certificado o constancia u otro documento que demuestre la cantidad de horas requeridas y temas solicitados.

V. SEGUROS

No aplica

VI. PRESTACIONES ACCESORIAS

No Aplica.

VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

7.1. LUGAR:

El servicio será prestado de manera virtual y/o presencial, de acuerdo con la necesidad de la ONP, correspondiendo para lo presencial los siguientes lugares:

- a. Centro de Atención Cercado de Lima, sito en Av. Petit Thouars N.º 907 con Emilio Fernández N.º 316-326, Urb. Santa Beatriz.
- b. Otro Canal de Atención, de corresponder.

7.2. PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio tendrá una duración de hasta 165 días calendarios.

INICIO DEL CÁMPUTO DEL PLAZO: a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio (*).

() La Orden de Servicio es notificada mediante correo electrónico al proveedor/a y se entiende por notificada una vez que se cuente con la confirmación de la recepción de la*

VIII. ENTREGABLES

Los entregables deberán ser presentados a través de la Mesa de Partes Virtual de la Entidad mediante formulario Facilita.gob.pe (<https://facilita.gob.pe/t/2861>), dirigido a la/el Ejecutiva/o de Oficinas Departamentales de la Dirección de Prestaciones.

ENTREGABLES:

El/la contratista deberá presentar 5 entregables, de acuerdo con el siguiente detalle:

- a) **Primer entregable**, hasta los 33 días calendario, computados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
- b) **Segundo entregable**, hasta los 66 días calendario, computados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
- c) **Tercer entregable**, hasta los 99 días calendario, computados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
- d) **Cuarto entregable**, hasta los 132 días calendario, computados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.
- e) **Quinto entregable**, hasta los 165 días calendario, computados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

Cada uno de los entregables contemplados en la ejecución del servicio debe contener un informe que incluya lo realizado dentro del periodo de su ejecución, conforme a lo siguiente:

- a) Informe conteniendo como mínimo:
 1. Antecedentes
 2. Base legal
 3. Descripción de las actividades ejecutadas
 4. Análisis de la información y datos obtenidos, incluyendo reporte de resultados y/o gráficos y/o diagramas
 5. Conclusión(es)
 6. Anexo:
 - i. Reporte con la información relacionada a los formularios y/o requerimientos presenciales identificando su tipo, datos de usuario (nombres y apellidos, tipo), motivo, línea especializada, régimen pensionario de los usuarios del Sistema Nacional de Pensiones (SNP).

Asimismo, para el **Primer Entregable** deberá acompañarse de:

- a) Acta suscrita donde precisa contar para la ejecución del servicio con su propio equipo informático (PC de escritorio o laptop), en caso corresponda. El documento que se suscriba debe indicar que se:
 1. Cuenta con antivirus licenciado, de preferencia de tipo internet security, que cumpla con las consideraciones siguientes:
 - a. Protección en tiempo real.
 - b. Actualización de versión automática.
 - c. Eliminación los programas malignos.
 - d. Eliminación de malware y spyware.
 - e. Escáner de vulnerabilidades.
 - f. Análisis de dispositivos externos y USB.
 2. Cuenta con la versión Windows 10 21 H2 en adelante.
 3. El sistema operativo cuenta con las últimas actualizaciones.

b) Declaración Jurada de Intereses de inicio, en caso de ser determinado como Sujeto Obligado a declarar, según lo dispuesto en la Ley N° 31227.

Obligación ulterior a la presentación del Último Entregable:

Posterior a la presentación del último entregable, en caso el locador se constituya como un sujeto obligado, en el marco de la Ley N° 31227, tiene la obligación contractual ulterior de presentar oportunamente su Declaración Jurada de Intereses de cese, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 31227, caso contrario, la Entidad podrá iniciar las acciones correspondientes por el incumplimiento contractual.

IX. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por la/el Ejecutiva/o de Oficinas Departamentales previo informe de el/la de el/la Coordinador/a de Centro de Atención Cercado de Lima o personal encargado del Centro de Atención Cercado de Lima o Coordinador/a de Centros de Atención. Esta será emitida en un plazo máximo de 7 días calendario, tras el cumplimiento de las condiciones establecidas entre las partes.

Asimismo, se precisa que encontrándose en trámite la aprobación del nuevo ROF de la ONP, luego de su entrada en vigencia, en el supuesto que exista modificaciones respecto de la Dependencia que emita la conformidad de la presente prestación, será responsable de emitir dicha conformidad la nueva Dependencia que asuma sus funciones.

La recepción y conformidad se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 144° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La conformidad se emite en un plazo máximo de 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 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 existir observaciones, la Entidad 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.

Cuando la entidad contratante exceda el plazo previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68°

<p>de la Ley. En caso otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.</p>
<p>X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</p> <p>El pago del servicio se realizará en 5 armadas, cada una será equivalente a 1/5 del monto total de la Orden de Servicio; previa presentación y conformidad de cada entregable y se efectuará mediante transferencia al Código de Cuenta Interbancaria (CCI).</p> <p>La Entidad deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro del plazo máximo de 10 días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, y es prorrogable, previa justificación de la demora, por 5 días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67° de la Ley General de Contrataciones Públicas, Ley N° 32069.</p>
<p>XI. CONFIDENCIALIDAD</p> <p>La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ONP, en materia de seguridad de la información.</p> <p>Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.</p>
<p>XII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA</p> <p>El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de 1 año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.</p>
<p>XIII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES</p> <p>En virtud de lo dispuesto en los artículos 11° y 18° de la Ley N° 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 Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.</p>
<p>XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS</p> <p>Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el contratista que resulte seleccionado son propiedad de la ONP, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.</p>
<p>XV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO</p> <p>No Aplica.</p>
<p>XVI. PENALIDADES (Obligatorio)</p> <p><u>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:</u> En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas:</p>

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

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.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente, de conformidad con el artículo 229.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

XVII. OTRAS PENALIDADES

No Aplica.

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL Y RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

De conformidad con el artículo 68° de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 122° de su Reglamento, cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- 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.

Asimismo, la Entidad podrá resolver el contrato por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades; o cuando la situación de incumplimiento ya no pueda ser revertida, según el artículo 122.2 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Adicionalmente, se podrá resolver la presente contratación, bajo las siguientes causales:

- i. Por mutuo acuerdo entre las partes, suscribiendo el Acta respectiva.
- ii. Por desaparición de la necesidad, debidamente justificada por el área usuaria.

XIX. AMPLIACIÓN DE PLAZO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 142 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, la Entidad puede autorizar la ampliación del plazo del contrato, previa solicitud sustentada del contratista, priorizando la conservación del equilibrio económico financiero del contrato y el cumplimiento de su finalidad pública, en el siguiente supuesto:

- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables al contratista, que ameriten que se requiera ampliar el plazo para dar cumplimiento a la finalidad pública del contrato y mantener su equilibrio económico financiero.

El contratista solicita la ampliación de plazo dentro de los 10 días hábiles siguientes de finalizado el hecho generador del atraso o paralización. Dentro de dicho plazo, el contratista puede pedir una prórroga de hasta 10 días hábiles adicionales para presentar la solicitud de ampliación de plazo. Las solicitudes extemporáneas de ampliación de plazo se tienen por no presentadas.

La Entidad notifica su decisión al contratista dentro de los 12 días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la solicitud. De no existir pronunciamiento, se tiene por aprobada, salvo que el contratista no haya cumplido estrictamente con el procedimiento previsto en el numeral 142.3 del Reglamento.

XX. SANCIONES

Son infracciones administrativas pasibles de sanción a proveedores y subcontratistas las siguientes, de acuerdo con el artículo 87.2 de la Ley General de Contrataciones Públicas:

- Negarse injustificadamente a cumplir las obligaciones derivadas del contrato que deben ejecutarse con posterioridad al pago.
- Suscribir contratos sin contar con inscripción vigente en el RNP.
- Contratar con el Estado estando impedido conforme a ley, con independencia del régimen legal de contratación aplicable, conforme al artículo 30° de la Ley.
- Ocasionar que la entidad contratante resuelva el contrato, incluidos aquellos contratos que se perfeccionen a través de los catálogos electrónicos de acuerdos marco, siempre que dicha resolución no haya sido sometida a los mecanismos de solución de controversias o haya quedado consentida o firme en vía conciliatoria o arbitral.
- Presentar información inexacta a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras. En el caso de las entidades contratantes, siempre que estén relacionadas con el cumplimiento de un requerimiento, factor de evaluación o requisitos y que incidan necesaria y directamente en la obtención de una ventaja o beneficio concreto en el procedimiento de selección o en la ejecución contractual. Tratándose de información presentada al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP o al OECE, la ventaja o el beneficio concreto debe estar relacionado con el procedimiento que se sigue ante estas instancias.
- Presentar documentos falsos o adulterados a las entidades contratantes, al Tribunal de Contrataciones Públicas, al RNP, al OECE o a Perú Compras.

XXI. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

- Al notificarse la orden o suscribir el 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.
- 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

<p>y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. 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. • Además, EL/LA POSTOR/A se compromete a 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; conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2022-ONP/GG “Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional. • Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno, la cual está disponible en el siguiente enlace: https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf
<p>XXII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</p>
<p>Conforme al numeral 81.3 del artículo 83°, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente ante las controversias surgidas entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia del contrato, según lo señalado en el artículo 82° de la Ley General de Contrataciones Públicas.</p>
<p>XXIII. GARANTÍAS</p>
<p>No aplica</p>
<p>XXIV. GESTIÓN DE RIESGOS</p>
<p>Conforme a lo indicado por la Dirección General de Abastecimiento (DGA) del Ministerio de Economía y Finanzas¹, para el presente caso, la gestión de riesgos se plasma en el propio requerimiento al asignar responsabilidades a las partes, sin necesidad que ello se sustente a la DEC, contemplándose la siguiente cláusula: El contratista y la Entidad realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato 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.</p>

¹ “Guía de Actuaciones Preparatorias”, aprobada con Resolución Directoral N° 0018-2025-EF/54.01 (11 de mayo de 2025).

Firma Área Usuaría

V° B° Área Técnica