

TÉRMINOS DE REFERENCIA		
ÁREA USUARIA	UNIDAD FUNCIONAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI	<b>C0151: ADQUISICION DE SISTEMA DE INFORMACION EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CEPLAN CIU 2633251</b>	
META PRESUPUESTARIA	<b>0019: DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS INFORMATICOS DEL SINAPLAN</b>	
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	<b>SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>
2	FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p><b>2.1 Finalidad Pública:</b></p> <p>El servicio de Implementación y Despliegue del Sistema de Información, correspondiente a la IOARR denominada “Adquisición de Sistema de Información en la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, Distrito de San Isidro, Provincia de Lima, Departamento de Lima”, con Código Único de Inversiones (CUI) N.º 2633251, tiene como finalidad pública, garantizar la correcta implementación, despliegue y operación del sistema de información institucional correspondiente a los submódulos de Seguimiento, Evaluación y Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI, a fin de fortalecer las capacidades institucionales del CEPLAN.</p> <p>Con este servicio se busca fortalecer la interacción, usabilidad y eficacia del sistema de información, lo cual permitirá a la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación (DNSE) disponer de herramientas eficientes y seguras para el monitoreo, evaluación y análisis de políticas y planes estratégicos a nivel nacional.</p> <p>Asimismo, se contribuye directamente al cumplimiento de los fines del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, promoviendo una gestión pública orientada a resultados y decisiones basadas en evidencia. A través de esta intervención, se garantiza la conservación del valor de la inversión pública efectuada, asegurando su adecuado funcionamiento y evitando el riesgo de obsolescencia o subutilización de los recursos tecnológicos.</p> <p>En consecuencia, el servicio propuesto responde a un interés público, en tanto fortalece las capacidades institucionales del CEPLAN para cumplir su rol rector en materia de planificación estratégica y seguimiento de políticas públicas, en beneficio del Estado y la ciudadanía.</p> <p><b>2.2 Antecedente:</b></p> <p>El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN es el organismo técnico especializado, adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros, que ejerce la función de órgano rector, orientador y coordinador el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN.</p> <p>Por el cual, a través de la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación (DNSE), es responsable de la provisión de servicio administrativo indicado en el “Observatorio de seguimiento y evaluación de la gestión estratégica del Estado, relevante y continuo para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno”, por lo que, la plataforma digital quien lo sostiene debe contar con un funcionamiento adecuado, para que referida plataforma no ponga en riesgo el cumplimiento de las metas establecidas en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</p> <p>Por ello, mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°0047-2024-CEPLAN/PCD de fecha 31 de mayo del 2024 Aprueban el Documento Equivalente de la IOARR denominado “Adquisición de Sistema de Información en la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, Distrito San Isidro, Provincia de Lima, Departamento de Lima”, con Código Único de Inversiones - CUI N° 2633251, como inversión no prevista, que está conformado, entre otros por los Términos de Referencias y Cotizaciones, cuyo monto asciende a la suma de S/ 1,351,200.00 (Un millón Trescientos Cincuenta y Un Mil con 00/100 soles) y Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°0051-2024-CEPLAN/PCD de fecha 04 de junio del 2024 en cual se rectifica de oficio y con efecto retroactivo, el error material incurrido en el artículo 4 de la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0047-2024-CEPLAN/PCD, que aprueba el Documento Equivalente de la IOARR denominado “Adquisición de Sistema de Información</p>

en la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, Distrito San Isidro, Provincia de Lima, Departamento de Lima.

Al respecto, actualmente la ejecución física, de la IOARR "Adquisición de Sistema de Información; en el (la) Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación distrito de San Isidro, provincia de Lima, departamento de Lima" con CUI N°2633251, considera los servicios contratados como: Servicio de Asistencia Técnica para la Implementación de Microservicios Escalables; Servicio de Aseguramiento de Calidad de Software; Servicio de elaboración de Lineamiento e Implementación de base de datos; Servicio de Product Owner para la gestión de Historias de Usuario del Sistema de Información; Servicio de Implementación y Aplicación de Framework Scrum; Servicio de Diseño UX/UIU para el Sistema de Información; Servicio de Configuración y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica del Sistema de Información; Servicio de Implementación y Despliegue del Sistema de Información; Servicio de Desarrollo de Mejoras y/o Implementación para el Sistema de Información; y, Servicio de Análisis de Negocio para el Sistema de Información.

Por lo que las intervenciones corresponden a ejecución de componentes, los cuales corresponde al Componente 1, cuenta con el 100% de ejecución física; el Componente 2, cuenta con un 22.5% de ejecución física; el Componente 3, cuenta con un 43.33% de ejecución física; y, el Componente 4, a la fecha, no ha iniciado su ejecución física. Por lo que, se puede concluir que la IOARR presenta un avance de ejecución física del 58%.

Finalmente, se verificó en el aplicativo del Banco de Inversiones, que registra un avance de ejecución física, a través del formato 12B, del 93.18%, lo cual no guarda relación con la presentación y conformidad de los productos entregados, revisados y evaluados, siendo necesario la intervención de nuevas actividades que permitan el alcance descrito en la IOARR.

### **2.3 Objetivos de la Contratación**

Contar con un servicio especializado para la implementación, despliegue técnico y puesta en operación del sistema de información que soporta los submódulos de Seguimiento, Evaluación y Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI, en el marco de la IOARR CUI N.º 2633251, con el fin de garantizar su adecuada operatividad, compatibilidad, seguridad y disponibilidad, en apoyo a las funciones estratégicas de la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación (DNSE) del CEPLAN.

La contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el Artículo 1764° y siguientes del Código Civil.

Por su modalidad, el presente Contrato no implica relación laboral alguna con el CEPLAN, no encontrándose el LOCADOR bajo la dependencia o subordinación del CEPLAN, por lo que la emisión de la orden de servicio no genera para el LOCADOR ninguno de los beneficios previstos en la legislación laboral.

#### **2.3.1 Objetivo General**

- El servicio busca asegurar la correcta implementación, despliegue técnico y operatividad del sistema de información correspondiente a los submódulos de Seguimiento, Evaluación y Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI, en concordancia con los objetivos del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

### **2.4 Alcances y Descripción del Servicio**

#### **2.4.1 Alcance**

El servicio comprenderá la ejecución de todas las actividades técnicas y operativas necesarias para la implementación y despliegue progresivo del sistema de información correspondiente a los módulos PEI y POI, de la IOARR denominada "Adquisición de Sistema de Información en la Dirección Nacional de

		<p>Seguimiento y Evaluación, Distrito de San Isidro, Provincia de Lima, Departamento de Lima”, con Código Único de Inversiones (CUI) N.º 2633251.</p> <p><b>2.4.1 Descripción del Servicio</b></p> <p><b>El Servicio de Implementación y Despliegue del Sistema de Información</b> tiene como finalidad asegurar la entrega controlada, continua y sostenible de los submódulos de Seguimiento, Evaluación y Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI.</p> <p>Las actividades incluirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar bitácoras técnicas y funcionales con cada versión desplegada, de los módulos PEI y POI.</li> <li>• Colaborar con el equipo de desarrollo para identificar y resolver problemas de rendimiento en la aplicación con los módulos de PEI y POI, mediante el análisis de logs, métricas de rendimiento y pruebas de carga.</li> <li>• Verificar la integración e interoperabilidad entre submódulos de PEI y POI</li> <li>• Crear entornos de despliegue automatizados para desarrollo, pruebas y producción, garantizando la consistencia y reproducibilidad del despliegue de los módulos de PEI y POI.</li> <li>• Controlar versiones del aplicativo para cada módulo de PEI y POI, asegurando sincronización de dependencias comunes. -Implementar un sistema unificado de monitoreo de uso, errores y rendimiento de los módulos PEI y POI.</li> <li>• Monitorear auditorías de seguridad y trazabilidad de uso entre los módulos de PEI y POI.</li> <li>• Mantener un repositorio accesible con versiones actualizadas de los documentos, instructivos y configuraciones.</li> <li>• Gestionar la configuración del código fuente, incluyendo la gestión de versiones, ramas de código y fusiones, para mantener un flujo de trabajo de desarrollo suave y sin problemas.</li> </ul> <p><b>2.5 Facilidades a ser Provistos por la Entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el desarrollo de los servicios el CEPLAN dará las facilidades de acceso a las instalaciones del local y a la información a ser procesada.</li> <li>• El Ceplan le brindará, por el plazo que dure el servicio, un usuario “no nominativo y temporal” para el acceso al/los sistemas informáticos necesarios para este servicio</li> <li>• Brindará toda la información y documentación que se requiera para cumplir cabalmente el servicio contratado.</li> </ul>
3	RESULTADO ESPERADO	<p><b>Entregable 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de Despliegue del submódulo de Seguimiento del módulo PEI y POI, con registro de incidencias.</li> <li>2. Registro de Validaciones funcionales del submódulo de Seguimiento del módulo PEI y POI.</li> <li>3. Registro de resolución de problemas técnicos, incluyendo documentación de soluciones del submódulo de Seguimiento de los módulos PEI y POI.</li> <li>4. Capacitación y transferencia de conocimiento al equipo de UFTI, sobre las acciones realizadas en el submódulo de Seguimiento de los módulos PEI y POI (el cual será evidenciado con Acta)</li> </ol> <p><b>Contenido del entregable:</b></p> <p>Presentará un informe, según lo indicado en la descripción del entregable del servicio.</p> <p>El proveedor deberá entregar vía electrónica a la <a href="mailto:mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe">mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe</a> un informe detallado. La presentación corresponde al 32% de ejecución del entregable</p>

		<p><b>Entregable 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de Despliegue del submódulo PEI y POI Evaluación, con registro de incidencias.</li> <li>2. Registro de Validaciones funcionales del submódulo de Evaluación de los módulos PEI y POI.</li> <li>3. Registro de resolución de problemas técnicos, incluyendo documentación de soluciones del submódulo de Evaluación de los módulos PEI y POI.</li> <li>4. Capacitación y transferencia de conocimiento al equipo de UFTI, sobre las acciones realizadas en el submódulo de Evaluación de los módulos PEI y POI (el cual será evidenciado con Acta)</li> </ol> <p><b>Contenido del entregable:</b></p> <p>Presentará un informe, según lo indicado en la descripción del entregable del servicio.</p> <p>El proveedor deberá entregar vía electrónica a la <a href="mailto:mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe">mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe</a> un informe detallado. La presentación corresponde al 34% de ejecución del entregable</p> <p><b>Entregable 3:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de Despliegue del submódulo PEI y POI Gestión de Evidencia, con registro de incidencias.</li> <li>2. Registro de Validaciones funcionales del submódulo de Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI.</li> <li>3. Registro de resolución de problemas técnicos, incluyendo documentación de soluciones del submódulo de Gestión de Evidencia de los módulos PEI y POI.</li> <li>4. Capacitación y transferencia de conocimiento al equipo de UFTI, sobre las acciones realizadas en el submódulo de PEI y POI Gestión de Evidencia (el cual será evidenciado con Acta)</li> </ol> <p><b>Contenido del entregable:</b></p> <p>Presentará un informe, según lo indicado en la descripción del entregable del servicio.</p> <p>El proveedor deberá entregar vía electrónica a la <a href="mailto:mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe">mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe</a> un informe detallado. La presentación corresponde al 34% de ejecución del entregable</p>
4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	<p><b>Requisitos del Proveedor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tener RUC activo y habido.</li> <li>– No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el Estado.</li> <li>– Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), de corresponder</li> </ul> <p><b>4.1. Perfil del Proveedor</b></p> <p><b>4.1.1. Nivel de formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bachiller en carrera universitaria de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, ingeniería Industrial.</li> </ul> <p><b>4.1.2. Experiencia:</b></p> <p><b>4.1.2.1. Experiencia General:</b> Experiencia General mínima de 15 meses en entidades públicas y/o privadas</p> <p><b>4.1.2.2. Experiencia Específica:</b> Con experiencia en el sector público y/o privado mínimo de 12 meses en temas de: Analista de Sistemas, Analista/Programador en Sistemas, Analista/Programador en Sistemas Visual NET, Servicio de desarrollo e implementación y monitoreo de software.</p> <p><b>Acreditación:</b> Deberá de presentar documentos tales como: contratos, certificados, constancias de trabajo u otros documentos que acredite la experiencia.</p>

		<p><b>4.1.3. Capacitación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Curso en: arquitectura devops</li> <li>– Curso en: Aws Developer</li> </ul> <p>Nota: Los cursos no podrán tener una duración menor de 24 horas académicas y/o los diplomados de 80 horas académica.</p>
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	<p><b>5.1 Modalidad De Pago</b> El contrato se rige por la modalidad de SUMA ALZADA</p> <p><b>5.2 Seguros aplicables</b> No aplica</p> <p><b>5.3 Garantía</b> En los contratos menores, no es obligatorio presentar garantía de fiel cumplimiento.</p> <p><b>5.4 Gestión de Riesgo</b> <b>Identificar el Riesgo:</b></p> <p>a) Riesgos derivados de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, cuyas causas no resultarían imputables a ninguna de las partes.</p> <p><b>5.4.1 Evaluación de Riesgo</b></p> <p>a) Probabilidad: Bajo b) Impacto: Bajo</p> <p><b>5.4.2 Medidas Preventivas</b></p> <p>a) El proveedor no realiza funciones permanentes ni subordinadas, cumpliendo con lo establecido por la Ley.</p> <p><b>5.4.3 Control y monitoreo de riesgos</b></p> <p>a) El área usuaria evaluará al contratista mediante la conformidad del servicio de cada entregable con la presentación de un informe.</p>
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p><b>6.1 Lugar:</b> El servicio será prestado de forma remota/virtual, a través de medios digitales de comunicación, coordinación y entrega, habilitados por el proveedor y/o por la entidad contratante. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución eficiente de las actividades encomendadas. La modalidad virtual no exime al contratista del cumplimiento de los plazos, entregables, calidad y demás condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia, ni de la obligación de atender coordinaciones presenciales cuando la entidad lo requiera de manera justificada.</p> <p>Nota: Para las actividades que se lleven a cabo de manera presencial, estas se realizarán en las instalaciones del Ceplan (Av. Canaval y Moreyra N.º 480, piso 21 o Auditorio piso 2, de corresponder – San Isidro) previa coordinación con el área usuaria.</p> <p><b>6.2 Plazo:</b> El plazo de ejecución del servicio será de 90 días calendario y su cómputo inicia desde la suscripción del acta de inicio del servicio, según necesidad del área usuaria. Para la conformidad se registrará la fecha de notificación el mismo día de remitido.</p>
7	MEDIDAS DE CONTROL	<p><b>7.1 Áreas que supervisan:</b> La prestación del servicio será supervisada por la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información.</p> <p><b>7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor:</b> La coordinación será realizada por los servidores de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información.</p> <p><b>7.3 Área que brindará la conformidad:</b> La conformidad será otorgada por el coordinador de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Administración.</p> <p>Nota: La conformidad debe emitirse dentro de un plazo máximo de cinco (05) días desde la recepción del entregable, salvo que se necesiten pruebas adicionales o si se trata de consultorías, en cuyo caso el plazo es de quince (15) días. La recepción de los bienes no se considera como conformidad. Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>

8	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	<p>El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN y APROBACIÓN de cada entregable o del entregable:</p> <p>Entregable 1: Plazo máximo de 30 días calendarios.  Entregable 2: Plazo máximo de 60 días calendarios.  Entregable 3: Plazo máximo de 90 días calendarios.</p> <p>El/Los pago(s) se efectúan en 3 (tres) armada(s), previa presentación del comprobante de pago.</p>
9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE	<p>La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico: <a href="mailto:mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe">mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe</a> dirigida al CEPLAN requirente del servicio, con copia a la Unidad Funcional de Abastecimiento 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.</p> <p>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.</p> <p><b>OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO:</b></p> <p>De existir observaciones, la Dependencia de Encargada de las Contrataciones (DEC) 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.</p> <p>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.</p>
10	PENALIDAD	<p><b>10.1 Penalidad Por Mora:</b></p> <p>Se aplicará penalidad por mora, conforme al siguiente detalle:</p> <p>"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:</p> $Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores:  Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>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".</p> <p><b>OTRAS PENALIDADES:</b></p> <p>No aplica</p> <p>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.</p>
11	OTROS ASPECTOS	<p><b>11.1 Confidencialidad.</b></p> <p>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.</p> <p><b>11.2 Responsabilidad Por Vicios Ocultos.</b></p> <p>El contratista tiene un plazo máximo de un año por responsabilidad por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados.</p> <p><b>11.3 Resolución Contractual por incumplimiento</b></p> <p>Cualquiera de las partes podrá resolver, total o parcialmente, la Orden de Servicio o Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>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.</p>

		<p>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 Usuaría 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.</p> <p><b>Nota:</b> 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 la orden de servicio y/o contrato y surten efectos desde su recepción.</p> <p><b>11.4 Cláusula De Anticorrupción y Antisoborno</b>  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, participacionistas, 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 <a href="https://denuncias.servicios.gob.pe/">https://denuncias.servicios.gob.pe/</a></p> <p><b>11.5 Cláusula de Solución de Controversia:</b>  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.</p>
		<p style="text-align: center;">FIRMA</p>