

**TERMINOS DE REFERENCIA****SERVICIO DE SUPERVISION DE ORIENTACIÓN Y ATENCION DE USUARIOS POR LA PLATAFORMA DEL SIAGIE**

ÁREA O EQUIPO:	AREA DE SUPERVISION Y GESTION DEL SERVICIO EDUCATIVO
META PRESUPUESTARIA:	META - 082
ACTIVIDAD DEL POI:	EJECUCIÓN DE ACCIONES DE ASGESE FINANCIADAS EN EL MARCO DE COMPROMISO DE DESEMPEÑO
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE SUPERVISION DE ORIENTACIÓN Y ATENCION DE USUARIOS POR LA PLATAFORMA DEL SIAGIE

I. ANTECEDENTES

En el contexto de la modernización de la Gestión del Estado bajo la Ley N° 27658 y conforme al modelo de gestión documental establecido por el decreto legislativo N° 1310 de la Secretaría de Gobierno Digital, las organizaciones de la Administración Pública llevan a cabo la creación y el resguardo de la documentación generada, con un enfoque en los procesos, reconociendo al firmante del documento, promoviendo su digitalización, preservación y accesibilidad.

II. FINALIDAD PÚBLICA

El objetivo de contratar este servicio es ofrecer asistencia a los usuarios de EBR (colegios) y/o a los padres de familia en relación a diferentes solicitudes y problemas del SIAGIE mediante el uso de plataformas en línea.

III. OBJETIVO

Emplear a un individuo para ofrecer asistencia a los usuarios de EBR (Instituciones Educativas) y/o familiares en relación con diferentes solicitudes y problemas del SIAGIE a través de medios digitales, así como también gestionar los expedientes que llegan al sube quipo de soporte del SIAGIE dentro del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo de la UGEL N° 03, dentro de los tiempos que la legislación determina para asegurar el alcance de los objetivos de la institución en el contexto de la modernización de la gestión pública.

IV. DESCRIPCION DEL SERVICIO**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Atención a los usuarios de las instituciones de educación básica regular y a los padres sobre problemas y solicitudes en las diferentes plataformas digitales empleadas por SIAGIE, y también la gestión de documentos que llegan al equipo de soporte del SIAGIE en el área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo de UGEL N° 03. Además, se incluye la redacción de proyectos de oficio, memorandos y reportes de varios casos vinculados al SIAGIE en relación con las medidas tomadas por el Ministerio de Educación y la Dirección Regional de Lima.

V. LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio será realizado en la UGEL N° 03 - Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo., el cual se encuentra ubicada en Av. Iquitos N°918 – La Victoria.

VI. DURACIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución del presente servicio será de un plazo de hasta ciento veinte (120) días calendarios, contados a partir del 01 de setiembre.

VII. PRODUCTO

La persona natural deberá presentar al área de ASGESE un reporte de actividades por cada producto de acuerdo a lo señalado en el ítem IV del presente termino de referencia, según el siguiente detalle:





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Realizar un total de ochenta (85) registros en Plataformas virtuales que utiliza el SIAGIE, respecto a la atención a los usuarios (Instituciones Educativas), y/o padres de familia sobre diversos requerimientos e incidencias del sistema SIAGIE.
- Elaboración de veinte (25) proyectos de oficio o memo o informes de los diferentes casos relacionados al SIAGIE, sobre incidencias según la RD. 432-2020-MINEDU.

El producto mencionado se exigirá en los cuatro (04) entregables proyectados en el presente término de referencia.

ENTREGABLES	FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO
Primero	A los 30 (treinta) días calendarios, contados a partir del 01 de setiembre.
Segundo	A los 60 (sesenta) días calendarios contados a partir del 01 de setiembre.
Tercero	A los 90 (noventa) días calendarios contados a partir del 01 de setiembre.
Cuarto	Hasta los 120 (ciento veinte) días calendarios contados a partir del 01 de setiembre.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor deberá de cumplir con lo siguiente:

CONDICIONES PARTICULARES:

Formación Académica:

Bachiller en Educación.

Experiencia general:

Experiencia laboral no menor de (03) años en el sector Público y/o Privado.

Experiencia específica:

Experiencia laboral no menor de (06) meses en funciones administrativas en el sector Público, relacionadas a la revisión y verificación de documentación y/o atención de usuarios en la plataforma de SIAGIE.

Diplomados y/o cursos:

Ofimática y Gestión Pública.

CONDICIONES GENERALES:

1. No estar impedido para contratar con el Estado.
2. No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
3. Tener Registro Único de Contribuyente activo y habido.
4. Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
5. Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente. (no es necesario en caso de ser menor a 1 UIT)

IX. FORMA DE PAGO

El monto total a pagar por el servicio incluye los impuestos aplicables de acuerdo a Ley, y se efectuará en cuatro (04) armadas, luego de la recepción del producto y de la documentación correspondiente, previa conformidad del servicio de los productos solicitados y de la presentación del comprobante de pago correspondiente, según el siguiente detalle:

PRODUCTO	PORCENTAJE
1er. Entregable	25 %
2do. Entregable	25 %
3er. Entregable	25 %
4to. Entregable	25 %

X. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por el jefe del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo en el plazo máximo de siete (7) días, días computados desde el día siguiente de producida la recepción.





De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar, el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o 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 contratante 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 CONTRATANTE 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.

XI. GARANTÍA

NO APLICA de acuerdo con el artículo 139 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, que indica: (...) no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias en los siguientes casos: a. en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT (...)

XII. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato de 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”.

XIII. CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA declara y garantiza, no divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera del centro de trabajo, la información proporcionada por LA ENTIDAD, para la prestación del servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la relación contractual.

XIV. 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 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 contratación³⁴ 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 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 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,





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato³⁵. 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 Marco³⁶. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XV. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, según el acuerdo de las partes. En caso de haberse pactado la conciliación como medio de solución de controversias: "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 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.

XVI. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

EL CONTRATISTA declara y garantiza, no divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera del centro de trabajo, la información proporcionada por LA ENTIDAD, para la prestación del servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la relación contractual.

XVII. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES 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.

XVIII. PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD CONTRATANTE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{Monto vigente} \\ \text{F} \times \text{Plazo vigente en días}$$

$$\text{Donde F} = 0.40$$

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.

XIX. OTROS

El proveedor se compromete a cumplir con las actividades que exige el presente término de referencia, de acuerdo a los plazos establecidos.

El proveedor está obligado a la confidencialidad de la información obtenida en el presente servicio. Los informes y documentos producidos durante la ejecución del presente término de referencia no pueden ser divulgados por el contratado.

Documento firmado digitalmente
FREDDY EVER RAYMUNDO JUSTINIANO
Jefe del Área de Supervisión y Gestión
del Servicio Educativo

