


ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS Y CONSULTORÍAS	Versión:	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE.
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	00000051
Objetivo estratégico	AOI00127500480 Cumplimiento de los indicadores de los canales de atención
Denominación de la Contratación	Servicio de asistencia profesional para la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE
<i>Compatibilización del requerimiento</i>	

En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:

<i>Indicar tipo de consultoría</i>	<i>(Consultoría, Asesoría, Estudios técnicos, Supervisiones, Proyectos, Investigaciones, Auditorías, Diseños, Inspecciones, Similares)</i>
<i>Tipo de información de la consultoría</i>	<i>Precisar si tiene carácter de: Secreto, Confidencial o Reservado (con el respectivo sustento)</i>

TÉRMINOS DE REFERENCIA:

FINALIDAD PÚBLICA	La presente contratación permitirá contar con un profesional para realizar el diagnóstico, propuesta de mejoras y elaboración del Plan de Atención al Ciudadano de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental, con la finalidad de mejorar el servicio de atención que brinda a través de los canales de atención implementados a nivel nacional.
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	Contratar una (01) persona natural para la realización de un diagnóstico, identificación de mejoras y la elaboración del Plan de Atención al Ciudadano de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE.
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO <i>(Indicar el detalle de las actividades a desarrollar)</i>	

1. Realizar el diagnóstico del servicio de atención y atención de consultas de los canales de atención telefónico, chat, formulario de contacto y presencial de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

2. Identificar y realizar propuesta de mejora en relación a los servicios de atención que se brinda vía telefónica, chat, formulario de contacto y presencial, identificando procedimientos prioritarios para la mejora continua de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

3. Elaborar un Plan de Atención al Ciudadano para la mejora continua de los servicios de atención que se brinda al ciudadano, que debe tener como mínimo la siguiente estructura:

- Presentación
- Alcance
- Objetivo General
- Objetivos específicos
- Identificación de la Entidad
- Política Institucional de Atención al Ciudadano
- Realidad de la Atención al Ciudadano de la entidad, la que debe contener el detalle por canal de atención (Telefónico, chat, formulario de contacto, presencial).
- Problemática en la atención al ciudadano en la entidad
- Propuesta de estrategias para optimizar el servicio de atención por canal de atención (Telefónico, chat, formulario de contacto, presencial).
- Anexos

Nota: Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder

REQUISITOS DEL PROVEEDOR (Precisar las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor, sea persona natural o jurídica)

1. **Formación Académica:** Profesional en Administración y/o Marketing y/o Comunicaciones, el mismo que se acreditará con copia simple del Título.

2. **Experiencia General:** Experiencia no menor a tres (03) años en el sector público o privado.

3. **Experiencia Específica:** Experiencia no menor a dos (02) años en la coordinación, implementación, seguimiento de proyectos o gestión de iniciativas en entidades públicas relacionados a temas de atención al ciudadano y/o usuario.

La experiencia se acreditará con constancias y/o certificados y/u órdenes de servicio con su respectiva conformidad, y/o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

4. **Capacitación:** Cursos o programa o diplomado en Calidad de Atención al Usuario y/o Gestión de Organizaciones Públicas y/o Contrataciones del Estado, con un mínimo de ochenta (80) horas lectivas, acreditado mediante certificados o constancias.

5. **Otros:**

- Conocimiento del Manejo de Herramientas de Ofimática (Acreditado con constancias y certificados y/o declaración jurada).

<ul style="list-style-type: none"> • Contar con RNP vigente. • RUC habido. 	
<p>LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN (expresar el plazo en días calendario)</p>	<p>Lugar: El servicio se desarrollará en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE, Edificio Sede Central Av. Gregorio Escobedo cdra.7 s/n Residencial San Felipe, del Distrito de Jesús María, el servicio se desarrollará de manera presencial.</p> <p>Plazo de ejecución: Hasta ochenta y cinco (85) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio</p>
<p>ENTREGABLES (De corresponder, detallar el número de entregables, el contenido de cada entregable, los plazos de presentación y condiciones relevantes para cumplir con cada entregable)</p>	
<p>1. Primer Entregable: Hasta treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, deberá presentar un informe adjuntando el diagnóstico del servicio de orientación y atención de consultas, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1 de la sección “Características del servicio”.</p> <p>2. Segundo Entregable: Hasta sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, deberá presentar un informe con la identificación y propuesta de mejora de los procedimientos priorizados, de acuerdo a lo señalado en el numeral 2 de la sección “Características del servicio”</p> <p>3. Tercer Entregable: Hasta ochenta y cinco (85) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, deberá presentar un informe adjuntando la el Plan de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo señalado en el numeral 3 de la sección “Características del servicio”.</p>	
<p>CONFORMIDAD (Indicar el área o áreas responsables de otorgar la conformidad del servicio y precisar el procedimiento y requisitos que debe cumplir el proveedor para el otorgamiento de la conformidad)</p>	
<p>1. La conformidad del servicio estará a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE, previo informe de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano, en un plazo que no exceda los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.</p> <p>2. Requisitos</p>	
<p>PENALIDADES:</p>	

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación (como referencia):

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE 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:

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

Donde $F = 0.40$.

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.

OTRAS PENALIDADES (Opcional)

No aplica

FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos. Precisar la documentación obligatoria a presentar por el proveedor para la realización del pago)

1. **Forma:** El Pago será en tres (03) pagos iguales, después de ejecutada la prestación, previa conformidad por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes – OECE.
2. **Condiciones:** Por cada entregable, se realizará el pago a favor del contratista, de acuerdo al siguiente detalle:
 - **Primer Pago:** previa presentación del informe de actividades correspondiente al primer entregable y su conformidad.
 - **Segundo Pago:** previa presentación del informe de actividades correspondiente al segundo entregable y su conformidad.
 - **Tercer Pago:** previa presentación del informe de actividades correspondiente al tercer entregable y su conformidad.

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS, La recepción conforme de la prestación por parte del OECE 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 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por el OECE.

CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- i. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- ii. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- iii. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- iv. 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.
- v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.
- viii. Por mutuo acuerdo entre las partes, de forma parcial o total, previa opinión del área usuaria y/o área técnica estratégica, en los casos de contrataciones de servicios técnicos, profesionales y/o especializados realizados por personas naturales, bajo locación de servicios.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-oece>

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación del requerimiento, conformidad de los contratos derivados u otros documentos o actuaciones que se realicen en la contratación de bienes, servicios y consultorías bajo la modalidad de contratos menores.

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

d) CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL

CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, 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 aplica la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación del servicio, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

g) GESTIÓN 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. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo N° 4 del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA
ROSSANA IVETTE VELA ORBE
FECHA: 29.09.2025