

# **MINISTERIO DEL INTERIOR**

**UNIDAD EJECUTORA N°037**

**PERÚ SEGURO 2025**

**CONTRATO DE PRESTAMO N° 4873/OC-PE**

---

**COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**

**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO  
PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES  
DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA  
SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

---

**2021**

## **ANEXO 1**

### **INSTRUCCIONES A LOS OFERENTES**

#### **1. REFERENCIAS**

El presente proceso se realizará de conformidad con los procedimientos establecidos en el documento GN-2349-15 ("Políticas para la adquisición de bienes y obras financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo"), de mayo de 2019.

#### **2. PRÁCTICAS PROHIBIDAS**

2.1 El Banco exige a todos los Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos contratantes, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos oferentes por participar o participando en actividades financiadas por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) observar los más altos niveles éticos y denunciar al Banco<sup>12</sup> todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Las Prácticas Prohibidas comprenden (i) prácticas corruptas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; (iv) prácticas colusorias; (v) prácticas obstructivas; y (vi) apropiación indebida. El Banco ha establecido mecanismos para denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas. Toda denuncia deberá ser remitida a la Oficina de Integridad Institucional (OII) del Banco para que se investigue debidamente. El Banco también ha adoptado procedimientos de sanción para la resolución de casos. Asimismo, el Banco ha celebrado acuerdos con otras instituciones financieras internacionales a fin de dar un reconocimiento recíproco a las sanciones impuestas por sus respectivos órganos sancionadores

(a) A efectos del cumplimiento de esta Política, el Banco define las expresiones que se indican a continuación:

- i. Una práctica corrupta consiste en ofrecer, dar, recibir, o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte;
- ii. Una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación;
- iii. Una práctica coercitiva consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar indebidamente las acciones de una parte;
- iv. Una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte; y
- v. Una práctica obstructiva consiste en:
  - (i) destruir, falsificar, alterar u ocultar evidencia significativa para una investigación del Grupo BID, o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con la intención de impedir una investigación del Grupo BID;
  - (ii) amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para una investigación del Grupo BID o que prosiga con la investigación; o

- (iii) actos realizados con la intención de impedir el ejercicio de los derechos contractuales de auditoría e inspección del Grupo BID previstos en el párrafo 1.16 (f) de abajo, o sus derechos de acceso a la información; y.
  - (iv) La apropiación indebida consiste en el uso de fondos o recursos del Grupo BID para un propósito indebido o para un.
- (b) Si el Banco determina que cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los Beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) ha cometido una Práctica Prohibida en cualquier etapa de la adjudicación o ejecución de un contrato, el Banco podrá:
  - (i) No financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato para la adquisición de bienes o la contratación de obras financiadas por el Banco;
  - (ii) Suspender los desembolsos de la operación, si se determina, en cualquier etapa, que un empleado, agencia o representante del Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante ha cometido una Práctica Prohibida;
  - (iii) Declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un contrato, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación, no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable;
  - (iv) Emitir una amonestación a la firma, entidad o individuo en el formato de una carta formal de censura por su conducta;
  - (v) Declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por determinado período de tiempo, para que (i) se le adjudiquen o participe en actividades financiadas por el Banco, y (ii) sea designado<sup>1</sup> subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios por otra firma elegible a la que se adjudique un contrato para ejecutar actividades financiadas por el Banco;
  - (vi) emitir el tema a las autoridades pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes; o
  - (vii) Imponer otras sanciones que considere apropiadas bajo las circunstancias del caso, incluida la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas.
- (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 2.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución.
- (d) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.
- (e) Asimismo, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco, incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de bienes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los

<sup>1</sup> Un subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios designado (se utilizan diferentes apelaciones dependiendo del documento de licitación) es aquel que cumple una de las siguientes condiciones: (i) ha sido incluido por el oferente en su oferta o solicitud de precalificación debido a que aporta experiencia y conocimientos específicos y esenciales que permiten al oferente cumplir con los requisitos de elegibilidad de la licitación; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) podrá verse sujeto a sanción de conformidad con lo dispuesto en convenios suscritos por el Banco con otra Institución Financiera Internacional concernientes al reconocimiento recíproco de decisiones de inhabilitación. A efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, el término “sanción” incluye toda inhabilitación permanente, imposición de condiciones para la participación en futuros contratos o adopción pública de medidas en respuesta a una contravención del marco vigente de una Institución Financiera Internacional aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.

- (f) El Banco requiere que en los documentos de licitación y los contratos financiados con un préstamo o donación del Banco se incluya una disposición que exija que los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios permitan al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del contrato y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Bajo esta política, todo solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios y concesionario deberá prestar plena asistencia al Banco en su investigación. El Banco requerirá asimismo que se incluya en contratos financiados con un préstamo o donación del Banco una disposición que obligue a solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios a (i) conservar todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo contrato; (ii) entregar cualquier documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y hacer que empleados o agentes de los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de las actividades financiadas por el Banco estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor o consultor apropiadamente designado. Si el solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá tomar medidas apropiadas contra el solicitante, oferente, proveedor de bienes y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios o concesionario.
- (g) El Banco exigirá que, cuando un Prestatario adquiera bienes, obras o servicios diferentes a los de consultoría directamente de una agencia especializada, de conformidad con lo establecido en el párrafo 3.10, en el marco de un acuerdo entre el Prestatario y dicha agencia especializada, todas las disposiciones contempladas en el párrafo 2.1 relativas a sanciones y Prácticas Prohibidas se apliquen íntegramente a los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de bienes, obras o servicios diferentes a los de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agencias especializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles de forma temporal o permanente por el Banco. En caso de que una agencia especializada suscriba un contrato o una orden de compra con una firma o individuo declarado inelegible de forma temporal o permanente por el Banco, el Banco no financiará los gastos conexos y se acogerá a otras medidas que considere convenientes

2.2 Además de tener en cuenta la lista de empresas y personas sancionadas del Banco, un Prestatario podrá, con el acuerdo específico del Banco, incluir en los formularios de licitación para contratos financiados por el Banco la declaratoria jurada del oferente de observar las leyes y el sistema de sanciones del país contra prácticas prohibidas (incluidos sobornos), así como las regulaciones y sanciones relacionadas con prácticas prohibidas de un organismo multilateral o bilateral de desarrollo u organización internacional, en calidad de cofinanciador, cuando compita o ejecute un contrato, conforme estas hayan sido incluidas en los documentos de licitación. El Banco aceptará la introducción de tal declaratoria a petición del país del Prestatario, siempre que los acuerdos que rijan esa declaratoria sean satisfactorios al Banco

2.2 Los Oferentes deberán declarar y garantizar:

- (a) que han leído y entendido las definiciones de prácticas prohibidas dispuestas por el Banco y las sanciones aplicables a la comisión de las mismas que constan en este documento y se obligan a observar las normas pertinentes sobre las mismas;
- (b) que no han incurrido en ninguna infracción de las políticas sobre prácticas prohibidas descritas en este documento;
- (c) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de adquisición o negociación del contrato o cumplimiento del contrato;
- (d) que ni ellos ni sus agentes, personal, subcontratistas, subconsultores, directores, funcionarios o accionistas principales han sido declarados por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) con la cual el Banco haya suscrito un acuerdo para el reconocimiento recíproco de sanciones, inelegibles para que se les adjudiquen contratos financiados por el Banco o por dicha IFI, o culpables de delitos vinculados con prácticas prohibidas;
- (e) que ninguno de sus directores, funcionarios o accionistas principales han sido director, funcionario o accionista principal de ninguna otra compañía o entidad que haya sido declarada inelegible por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) y con sujeción a lo dispuesto en acuerdos suscritos por el Banco concernientes al reconocimiento recíproco de sanciones para que se le adjudiquen contratos financiados por el Banco o ha sido declarado culpable de un delito vinculado con prácticas prohibidas;
- (f) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con el contrato o el contrato financiado por el Banco;
- (g) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías constituye el fundamento para la imposición por el Banco de cualquiera o de un conjunto de medidas que se describen en la Cláusula 2.1 (b).

### **3. ELEGIBILIDAD**

Los fondos de financiamiento del Banco pueden ser usados solo para el pago de obras, bienes y servicios contratados con firmas o individuos de países miembros del Banco. Además, en el caso de los bienes, estos deben ser originarios de países miembros del Banco. Los individuos o firmas de países no miembros del Banco no serán elegibles para participar en contratos financiados en todo o en parte con fondos del Banco. Las condiciones para participar deben ser únicamente aquellas que sean esenciales para asegurar que la firma tenga capacidad para llevar a cabo los servicios del contrato de que se trate.

### **4. ENTIDAD CONVOCANTE**

Unidad Ejecutora N° 037 Perú Seguro 2025 – Ministerio del Interior  
Av. Guardia Civil 922 - San Isidro, Lima  
Email: [adquisiciones@peruseguro.gob.pe](mailto:adquisiciones@peruseguro.gob.pe)  
RUC: 20605968768

### **5. OBJETO**

Lograr una integración de las comunicaciones de los canales de atención, tener visibilidad y control de estas en todo el proceso de recepción, registro, escalamiento y atención de las quejas y denuncias.

**6. METODO DE PROCESO**

Comparación de Precios

**7. COSTO DE PREPARACIÓN DE LA OFERTA**

El oferente será responsable de todos los costos asociados con la preparación y entrega de su oferta y el Comprador no será responsable por ninguno de estos costos, sea cual fuere el resultado de esta invitación.

**8. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA OFERTA**

La Oferta debe incluir lo siguiente:

- a) Carta de presentación de la Oferta firmada por el Representante Legal según formato adjunto. **(Formulario N° 01)**
- b) El Formulario de la Oferta y sus anexos (Cuadro con la lista de especificaciones técnicas, cantidades, precio unitario, el valor del transporte (si aplica) y el valor global incluidos los impuestos aplicables). **(Formulario N° 02)**
- c) Declaración Jurada de Garantía **(Formulario N° 03)**
- d) Carta de Compromiso de Consorcio, si corresponde **(Formulario N° 04)**
- e) Relación simple de contratos en servicios de similar envergadura a la referida contratación, con su respectiva conformidad u otros documentos que acredite la experiencia un monto facturado de 3 veces el valor ofertado, en la venta de licencias y/o suscripciones y/o implementación de soluciones CRM o Sistemas de atención a clientes o Sistemas de Relacionamento con el ciudadano, durante los últimos cinco (5) años. **(Formulario N° 05)**
- f) Formulario Curriculum Vitae – PERSONAL CLAVE **(Formulario N° 06)**
- g) Experiencia comprobada mínima en la venta y/o implementación de soluciones CRM o Sistemas de atención a clientes o Sistemas de Relacionamento con el ciudadano de por lo menos cinco (05) casos en los últimos dos (02) años.
- h) Ser partner acreditado y certificado de una marca líder en Tecnología de la Información a nivel mundial relacionada al software que brinda; para lo cual deberá adjuntar el documento oficial vigente correspondiente. (Se tomará como referencia de “marca líder” los cuadrantes de Gartner<sup>2</sup>

**9. DATOS DEL PROCESO (DDP)**

El número del Proceso es:	Comparación de Precios N° 06-2021-IN-PS2025-CP
El objeto del presente proceso es la contratación del:	<b>“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>
<b>Monto estimado S/</b>	<b>S/ 129,550.00</b>

<sup>2</sup> <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-1Z6EZO76&ct=200604&st=sb>

Entidad convocante:	Unidad Ejecutora N°037 Perú Seguro 2025 -Ministerio del Interior
Contrato de Préstamo N°:	4873/OC-PE
Dirección:	Av. Guardia Civil 922 - San Isidro, Lima.
Correo electrónico	<a href="mailto:adquisiciones@peruseguro.gob.pe">adquisiciones@peruseguro.gob.pe</a>
El período de validez de la oferta será de:	Hasta sesenta (60) días calendarios contados a partir de la presentación de la oferta.
Idioma de la Oferta:	La oferta que prepare el oferente, así como toda la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambien éste y el Comprador, deberá redactarse en español.
Podrán presentarse aclaraciones hasta:	Hasta las 12:00 horas del <b>30 de setiembre de 2021</b> . Documento debidamente firmado por el representante legal escaneado, vía correo electrónico a: <a href="mailto:adquisiciones@peruseguro.gob.pe">adquisiciones@peruseguro.gob.pe</a>
Las aclaraciones serán absueltas y notificadas a los correos electrónicos de los oferentes:	<b>El 11 de octubre de 2021</b> , y serán dirigidas a los correos que indiquen los oferentes cuando remitan sus aclaraciones.
El plazo para presentar ofertas será:	Hasta las 17:00 horas del <b>20 de octubre de 2021</b> . Oferta debidamente firmada por el representante legal escaneado, vía correo electrónico a: <a href="mailto:adquisiciones@peruseguro.gob.pe">adquisiciones@peruseguro.gob.pe</a>

#### 10. FORMATO DE LA OFERTA

El archivo que contiene la propuesta deberá tener el número de proceso: **CP N° 06-2021-IN-PS2025-CP**.

Las propuestas llevarán en cada hoja el sello y la firma del representante legal o la persona debidamente autorizada para contraer en su nombre las obligaciones del Contrato, asimismo deberán ser foliadas correlativamente.

#### 11. PRECIO DE LA OFERTA

El precio a ser ofertado por el oferente, objeto de la presente solicitud debe ser un precio fijo, precio que no estará sujeto a ningún ajuste por ningún motivo a menos que expresamente se indique lo contrario en las condiciones del contrato.

La propuesta deberá presentarse en Soles.

#### 12. FORMA DE CALIFICACIÓN

Se evaluará las propuestas de los postores que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas; una vez cumplida dicha verificación, se procederá a evaluar los precios ofertados respecto de las ofertas presentadas, adjudicándose el contrato a la oferta del precio más bajo.

#### 13. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato se formalizará con el oferente ganador siempre que éste cumpla con presentar dentro de los (05) días hábiles, siguientes de notificada la adjudicación, los siguientes documentos:

- Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado;
- En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto. El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión;
- DNI del representante legal;
- Copia del Ruc de la empresa;
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas de los asociados, de ser el caso;
- Carta de autorización Código CCI para pagos en cuenta bancaria;
- Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato;

**14. DERECHO DEL COMPRADOR A MODIFICAR LAS CANTIDADES EN EL MOMENTO DE LA ADJUDICACIÓN**  
NO APLICA

**15. DERECHO DEL COMPRADOR DE ACEPTAR Y/O RECHAZAR LA OFERTA**  
El Comprador se reserva el derecho a aceptar o rechazar la oferta presentada; así como, el derecho a anular el proceso de invitación y rechazar la oferta en cualquier momento con anterioridad a la adjudicación del Contrato, sin que por ello adquiriera responsabilidad alguna ante el Oferente afectado por esta decisión.

**16. FORMA DE PAGO**  
Ver Numeral 11 de las Especificaciones Técnicas – Forma de Pago

**17. PLAZO DE PRESTACIÓN**  
Ver Numeral 9.2 de las Especificaciones Técnicas – Plazo de Ejecución



## ANEXO N° 2

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### **SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR**

#### **1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de implementación de sistema de relacionamiento con el ciudadano para la atención de consultas, quejas y denuncias para la Dirección de Canales de Atención y Denuncias de la Dirección General de Información para la Seguridad del Ministerio del Interior.

#### **2 FINALIDAD PÚBLICA**

A través de la Resolución Vice Ministerial N° 0001-2021-IN-VSP, se aprueba la "Estrategia Sectorial por un Perú Seguro", la cual nace como una respuesta ante la inseguridad ciudadana, la misma que en los últimos meses se ha incrementado en las modalidades de Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, así como en las actividades delictivas (robos y hurtos a transeúntes); ante esta situación, a través del pilar "Información para la Seguridad", se plantea la implementación de la estrategia de Omnicanalidad para la atención de consultas, quejas y denuncias, la cual plantea en uno de sus postulados la automatización e integración de los canales para la recepción, registro, escalamiento y atención de las consultas, quejas y denuncias por parte de las Comisarias, otras dependencias de la Policía Nacional del Perú; así como dependencias del Sector Interior.

#### **3 ANTECEDENTES**

La Central Única de Denuncias (CUD) del MINISTERIO DEL INTERIOR, desde el año 2014 recibe las consultas, quejas y denuncias relacionadas con conductas funcionales indebidas del personal policial y del sector interior, actos de corrupción y crimen organizado, recibiendo en los últimos cuatro (04) años un acumulado de más de 56,000 comunicaciones a través de sus 4 canales (línea 1818, correo electrónico, portal web, App móvil), además cuenta con un staff de personal que recibe las comunicaciones telefónicas durante las 24 horas del día, una herramienta de software para la gestión de las llamadas telefónicas y una para el registro de las denuncias; sin embargo, se identifican varias oportunidades de mejora para lograr eficacia y eficiencia en el traslado de las quejas y denuncias de los ciudadanos, entre estas la falta de integración de los canales, tanto a nivel de procesos, como también a nivel de software.

Ante esta situación, se requiere contar con una herramienta de software que implemente el concepto de "Omnicanalidad", de tal forma sea capaz de integrar todos los canales de recepción de las comunicaciones de los(as) ciudadanos(as), implementación de flujos de derivación interinstitucionales, configuración de acuerdos de nivel de servicio (SLA), notificaciones, dashboard dinámico y otras funcionalidades que permitan gestionar de forma integrada y automatizada las comunicaciones de los ciudadanos y su canalización hacia las dependencias de segundo nivel de atención (Policía Nacional del Perú, Inspectoría de la PNP, Dirección General de Integridad Institucional, entre otros).

Mediante Decreto Supremo N° 368-2019-EF del 06 de diciembre del 2019, se aprueba la operación de endeudamiento externo con el Banco Interamericano de Desarrollo; y, que en el marco del párrafo 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 30881, Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2019, la República del Perú acuerda una operación de endeudamiento externo con el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, hasta por la suma de US\$ 40 000 000,00 (CUARENTA MILLONES Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), destinada a financiar parcialmente el proyecto "Mejoramiento de los Servicios de Prevención del Delito en la Población más Vulnerable al Crimen y la Violencia en el Perú".

En el proyecto de inversión, como alternativa de solución se ha establecido tres (03) componentes. Especialmente en el componente 1: Mejora de la efectividad policial en la prevención del delito, tiene como objetivo la mejora de la efectividad de la policía en la prevención del delito, para lo cual interviene en 3 factores productivos importantes para lograr dicho objetivo: recursos humanos, sistemas de información e

Firmado digitalmente por:  
VARGAS CARDENAS Carlos  
Alberto FAU 20131368988 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 08/05/2021 21:38:52-0500



Firmado digitalmente por:  
ORMEÑO ROJAS Robert  
Eduardo FAU 20131368988 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 08/05/2021 21:40:27-0500



Firmado digitalmente por:  
SANCHEZ LORENZO Gonzalo  
Alonso FAU 20131368988 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 10/05/2021 15:16:55-0500

infraestructura. Un personal policial con adecuadas capacidades para prevenir el delito, un adecuado sistema de información para el análisis y monitoreo de la prevención del delito en las Unidades Policiales, y disponibilidad de espacios en las que éstas contribuirán en su conjunto, a mejorar la efectividad policial en la prevención del delito.

El presente servicio se encuentra enmarcado en el componente 1, a través de la actividad 1.3.3.7 “Desarrollo de una Plataforma digital Única de denuncias” del POA 2021, bajo la responsabilidad de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias perteneciente a la Dirección General de Información para la Seguridad.

#### 4 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1 Objetivo General

Lograr una integración de las comunicaciones de los canales de atención, tener visibilidad y control de estas en todo el proceso de recepción, registro, escalamiento y atención de las quejas y denuncias.

##### 4.2 Objetivos Específicos

- Contar con una herramienta informática capaz de integrar la información proveniente de todos los canales de atención actuales como: llamadas telefónicas, correo electrónico, aplicativo móvil y redes sociales; y canales de atención potenciales como: herramientas de mensajería instantánea y Chatbots u otros definidos por la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD).
- Contar con una herramienta informática que permita, de manera dinámica y configurable a nivel de usuario, la definición de flujos automatizados de derivación y escalamiento, incorporación de reglas de negocio, establecimiento de notificaciones de incumplimiento de SLA y generación dinámica de dashboards para la toma de decisiones.

#### 5 GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **DCD:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias.
- **DGIS:** Dirección General de Información para la Seguridad.
- **PNP:** Policía Nacional del Perú.
- **OGTIC:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **OSIGP:** Oficina de Soluciones Informáticas y Gestión de Proyectos.
- **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio

#### 6 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere el servicio de implementación de un sistema de relacionamiento con el ciudadano para la atención de consultas, quejas y denuncias para la Dirección de Canales de Atención y Denuncias de la Dirección General de Información para la Seguridad.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	Implementación de sistema de relacionamiento con el ciudadano para la atención de consultas, quejas y denuncias	Sistema implementado	1

##### 6.1 Alcance y descripción del servicio:

Se requiere la implementación de un (01) sistema de relacionamiento con el ciudadano que implemente por lo menos los siguientes requisitos funcionales:

- 6.1.1 El sistema deberá permitir que se centralice de manera integrada la información proveniente de los actuales canales de atención (correo electrónico, formulario web, aplicativo móvil, central telefónica 1818, redes sociales) definidos para atender las consultas, quejas y denuncias de los ciudadanos. Dichas comunicaciones deberán ser canalizadas a través de un flujo de atención estandarizado, con etapas y acuerdos de nivel de servicio (SLA), definidos para la atención de dichos casos y de esta forma poder medir y hacer seguimiento a la resolución de estos.

Cabe mencionar que la organización cuenta con una suscripción al sistema ISSABEL, el cual permite gestionar la Central Telefónica 1818 y está integrado al SIGCUD.

- 6.1.2 El sistema deberá permitir la integración de los canales de atención actuales (central telefónica, correo electrónico, aplicativo móvil, SIGCUD, redes sociales) y otros canales de atención potenciales como: herramientas de mensajería instantánea, Chatbots u otros definidos por la DCD. La integración de estos canales de atención deberá ser canalizada por un flujo de atención configurable hasta su resolución.
- 6.1.3 El sistema deberá integrarse con los sistemas informáticos que son utilizados por la DCD como el SIGCUD, y otros canales de atención actuales como correo electrónico, Portal web, aplicativo móvil, redes sociales. Esta integración deberá ser tal que la información se refleje en tiempo real. Se precisa que el correo electrónico actual de la entidad es a través de Google Suite.
- 6.1.4 La integración entre los canales de atención deberá contemplar los datos relacionados con el registro de la consulta, queja y/o denuncia incluido los datos del ciudadano(a) que, realizada la consulta, queja y/o denuncia y los datos relacionados al canal de procedencia.
- 6.1.5 El sistema deberá permitir, a través de la integración de los sistemas y/o canales de atención existentes y potenciales, que se registren los datos de los ciudadanos (por lo menos 20 campos de tipo texto, numérico, alfanumérico, fecha o coordenadas cartográficas), asignando un identificador único que permita agrupar todas las comunicaciones referidas a un mismo caso.
- 6.1.6 El sistema deberá permitir, a través de la integración de los sistemas y/o canales de atención existentes y potenciales, que se registren los datos propios de la consulta, queja o denuncia (por lo menos 25 campos de tipo texto, numérico, alfanumérico, fecha, imagen, coordenadas geográficas, audio, video), asignando un identificador único que permita dar trazabilidad. Además, el sistema debe permitir la trazabilidad de una consulta, queja o denuncia, mostrando campos variables según la categoría, la temática y la sub-temática asociada a esta.
- 6.1.7 El sistema deberá permitir la creación de flujos de trabajo automatizados con "n" etapas, flujos condicionales en función a reglas de negocio y/o variables definidas. Los flujos deben ser configurables a nivel de usuario, según la casuística que se identifique.
- 6.1.8 El sistema deberá contar con la funcionalidad de Workflow (flujo de trabajo) que permita ejecutar acciones y/o tareas en modo "background" para atender las necesidades, solicitudes y/o reglas de negocio de la institución, como, por ejemplo: notificación automática de alertas relacionadas a cumplimiento del SLA.
- 6.1.9 El sistema deberá permitir automatizar procesos estandarizables como el envío de plantillas de correo electrónico con información sobre el status y avance de atención, para que el(la) ciudadano(a) que lo requiera tenga de manera automática y transparente visibilidad sobre el estado de atención de su consulta, queja o denuncia.
- 6.1.10 El sistema deberá permitir la gestión de datos (crear, modificar, eliminar, anexo y compartir) asociados al hecho reportado (consulta, queja y/o denuncia) y al ciudadano que reporta el hecho, para aquellos hechos reportados por canales de atención distintos a los registrados en el SIGCUD, configurando distintos Roles de Seguridad con accesos a los diferentes usuarios y acorde con los niveles de atención asignados para la gestión de consultas, quejas y/o denuncias.
- 6.1.11 El sistema deberá permitir la gestión y configuración de categorías, temáticas y sub-temáticas para cada tipo de comunicación. Las temáticas y sub-temáticas creadas deberán tomar en consideración su respectiva creación en el SIGCUD.
- 6.1.12 El sistema deberá permitir que por cada sub temática de tipo de atención (consulta, queja y denuncia) definir un flujo de trabajo que contenga diferentes acciones para la resolución de la consulta, queja o denuncia.
- 6.1.13 El sistema deberá permitir que, por cada consulta, queja o denuncia independientemente del canal de comunicación por el que provenga, una vez registrado y canalizado a través del sistema se pueda agregar información en las diferentes etapas del flujo de atención. El sistema deberá proporcionar mecanismos técnicos que permitan consultar la información agregada desde el SIGCUD para el caso de consultas, quejas o denuncias que hayan sido ingresadas a través dicho canal de atención.
- 6.1.14 El sistema deberá permitir registrar actividades, adjuntar archivos (audio, video, gráficos, etc.), tareas, correos, programar llamadas, entre otras actividades previamente definidas, las tareas pueden ser compartidas o asignadas a terceros en caso necesario. La cantidad de actividades y acciones que se creen asociados a cada flujo debe ser variable y configurable por el usuario y no deben generar costo adicional a la Entidad.



- 6.1.15 El sistema deberá tener un módulo de manejo y gestión de acuerdo de nivel de servicio (SLA), los mismos que podrán asignarse a cada una de las etapas del flujo de trabajo. Los SLA se deben poder crear y/o modificar por el usuario.
- 6.1.16 El sistema permitirá auditar los tiempos de atención y a los responsables asociados al cumplimiento de las tareas y actividades asociadas a los SLA definidas por el área responsable.
- 6.1.17 El sistema deberá permitir generar alertas ante el incumplimiento o cumplimiento de los niveles de servicio y remitirlas vía correo electrónico al responsable de la actividad asociada. La configuración de las alertas debe poder ser configurable por el usuario.
- 6.1.18 El sistema deberá permitir incluir en sus flujos de atención, a usuarios de instituciones del sector interior (personal policial de Comisaría y otras dependencias de la PNP, Inspectoría General de la PNP, Secretaría Técnica de Procesos Administrativos – MININTER, Oficina General de Integridad Institucional - MININTER, entre otras dependencias del sector) que sean relevantes para la resolución de la consulta, queja o denuncia. Es decir, el sistema debe permitir el acceso de personal externo a la DCD, autorizado, desde cualquier ubicación con conexión a internet.
- 6.1.19 El sistema deberá permitir gestionar una base de conocimientos que permita registrar los procedimientos, procesos y/o formas de solucionar los problemas que se presenten como parte de la atención de consultas, quejas o denuncias. Cada entrada a la base de conocimientos podrá incluir cualquier tipo de documento electrónico, además de incorporar campos de metadata. Para garantizar la veracidad y validez de los datos que ingresen a la base de datos de conocimiento deberá ser gestionada por responsables quienes tendrán privilegios para aprobarlos antes de ser publicados.
- 6.1.20 El sistema deberá permitir que se realicen búsquedas de la base de conocimientos a través de criterios según la metadata y el contenido de las entradas de tipo texto. La incorporación de entradas, así como la categorización deberá ser configurable por el usuario y aprobada por el gestor de dicha base.
- 6.1.21 El sistema deberá permitir la generación de reportes y/o tablero de control acorde a la configuración de parámetros de búsqueda para la base de datos a nivel de usuario. Dichos reportes estarán sometidos a los niveles de accesos y roles de seguridad que el administrador del sistema autorice para cada perfil. También se requiere la opción de reportes interactivos y poder integrar nativamente reportes de herramientas de Inteligencia de Negocios.
- 6.1.22 El sistema deberá permitir realizar búsquedas en todo el modelo implementado de información relevante en base a criterios ingresados por el usuario final y tener la facultad de crear vistas grabadas en base al resultado de las búsquedas. De igual manera, el usuario podrá escoger las columnas de la entidad de datos que desee mostrar y ordenar automáticamente por cualquiera de ellas.
- 6.1.23 El sistema deberá permitir la creación de gráficos representativos en base a las vistas que tenga el sistema o de las vistas nuevas que el usuario final pueda crear y/o modificar. Estos gráficos deben permitir realizar "drill-down" sobre la información mostrada y darle la facultad al usuario final de escoger el tipo de gráfico para ver el resultado posterior.
- 6.1.24 El sistema deberá permitir a nivel de usuarios configurar diversos tableros de control o Dashboards de resultados o seguimiento entre los cuales se esperan como mínimo, los siguientes: casos por cada canal de atención, casos por operador, casos por temática, casos por categoría, tiempo de atención por etapa de cada flujo de atención, casos por institución del sector interior o dependencia, casos cerrados dentro del SLA por dependencia, casos abiertos dentro y fuera del SLA por dependencia, tiempos de atención por etapa de flujo. La información contenida en las vistas o listas de registros deberán poder ser vistas de manera gráfica en paneles o dashboards personalizados por usuarios autorizados y a nivel de sistema. Las listas o vistas configuradas podrán ser exportadas como hojas de cálculo en formato .csv o .xls, y según los roles de acceso y seguridad que el administrador del sistema haya determinado.
- 6.1.25 El sistema podrá incluir en el diseño de sus flujos de trabajo la asignación automática de casos a las entidades del sector interior acorde a parámetros de tipificación definidos previamente.
- 6.1.26 El sistema debe tener una opción de aplicación para equipos móviles (smartphones y tabletas) que esté en línea con la versión web y que se pueda instalar en cualquier plataforma (Windows, Android y/o iOS).

- 6.1.27 El sistema debe poder integrarse a plataformas de Ofimática, permitiendo el uso de Archivos de Texto, Hojas de cálculo, además de presentar interfaces para integración el correo institucional de la Entidad.
- 6.1.28 Se deberá proveer capacitación y/o entrenamiento: i) Usuarios finales del sistema, en número no mayor a diez (10) personas y cuatro (04) horas. ii) Perfil Administrador del Sistema, en un número no mayor a dos (02) personas y cuatro (04) horas. iii) Personal de Sistemas e Informática, en número no mayor de tres (04) personas y horas (04) horas. La capacitación se realizará a través de una plataforma de videoconferencia. La metodología empleada será la de Entrenar al Entrenador (Train the Trainer)
- 6.1.29 El sistema deberá proveer accesos de tipo administrador o similar, con el cual se podrá crear los flujos de derivación, etapas, acciones, SLA, dashboard, categorías, reportes personalizados y categorización de base de conocimiento.
- 6.1.30 El sistema deberá permitir la asignación de usuarios con diferentes niveles de privilegios, identificándose usuarios de nivel operador (nivel 1), supervisor (nivel 2), coordinador, agente de solución de la queja o denuncia, ejecutivo de visualización de dashboard.
- 6.1.31 El sistema deberá tener la capacidad de integrarse con portales web de la Entidad para el acceso sin costo para el ciudadano.
- 6.1.32 El sistema debe estar en modalidad SaaS (software as a service) y cumplir con al menos el 99.99% de SLA de disponibilidad del servicio con un soporte 24x7 sobre la plataforma implementada. Además, deberá tener la opción de crear ambientes de Desarrollo y Pruebas en el mismo lugar donde reside el sistema y de manera separada de acceso restringido para cada uno de ellos.
- 6.1.33 La implementación del sistema basada en una solución SaaS debe contemplar el licenciamiento de todas las partes y componentes para su correcto funcionamiento por lo menos durante 365 días calendario.
- 6.1.34 De ser requerido por la DCD, proveedor debe configurar el sistema para la utilización de dos (02) servicios web: Consulta de Datos Personales RENIEC y Consulta RUC de SUNAT).
- 6.1.35 El sistema debe ser compatibles con los protocolos IPv4/IPv6 además de soportar conexiones seguras HTTPS.
- 6.1.36 Deberá ser compatible con navegadores web: MS Internet Explorer v.11, Mozilla Firefox v.79, Google Chrome v.84, Opera v.11 y Safari v.13.
- 6.1.37 El sistema debe ser de una marca de clase mundial posicionada en el cuadrante de Gartner como Líder en el rubro de Sistemas de Relacionamento con el Cliente.
- 6.1.38 Se deberá poder obtener, de manera automatizada y mensual, copias de respaldo de la información registrada y gestionada a través del sistema, de tal forma que esta información pueda migrarse a la infraestructura tecnológica de la Entidad (Oracle y PostgreSQL).
- 6.1.39 EL PROVEEDOR garantizará el buen funcionamiento del software ante vicios ocultos durante el tiempo de suscripción del servicio.

## 6.2 Entregables

Los plazos máximos para la presentación de cada entregable serán los siguientes:

NRO DE ENTREGABLES	DENOMINACIÓN DEL ENTREGABLE	PLAZO (EN DÍAS CALENDARIO)
1	Entregable Plan de trabajo detallado	Hasta los cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente útil de suscrito el contrato.
2	Flujos de derivación configurados	Hasta los treinta y cinco (35) días calendario contados a partir del día siguiente útil de suscrito el contrato.
3	Integración de sistemas y canales de atención existentes	Hasta los cincuenta (50) días calendario contados a partir del día siguiente útil de suscrito el contrato.
4	Despliegue en producción	Hasta los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente útil de suscrito el contrato.

Si **LA ENTIDAD** encontrara observaciones, la notificará a la **EL PROVEEDOR** a través de una comunicación, adjuntando el respectivo detalle de la observación; otorgándole un plazo comprendido de hasta diez (10) días calendario para que subsane dichas observaciones. Este plazo está en función de la complejidad de la observación a corregir, la cual es determinada por **LA ENTIDAD**.

Sólo se permite una (01) subsanación por cada entregable.

En el caso de entregables incompletos, se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

### 6.3 Resultados esperados

A continuación, se detalla lo que **EL PROVEEDOR** deberá entregar en cada uno de los entregables del proyecto:

ENTREGABLE	DETALLE
Entregable 1: Plan de trabajo detallado	Informe ejecutivo conteniendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma detallado del trabajo donde se indiquen por lo menos: actividades, responsables, fecha inicio y fin, actividades predecesoras y ruta crítica.</li> <li>• EDT (Estructura de Descomposición del Trabajo)</li> <li>• Plan de riesgos</li> </ul>
Entregable 2: Flujos de derivación configurados	Informe ejecutivo conteniendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujos de derivación de las temáticas y sistemáticas configurado y operativo en el sistema; los flujos deben comprender desde la recepción hasta la resolución de la queja o denuncia.</li> <li>• Licenciamiento para poder ejecutar los flujos de derivación</li> </ul>
Entregable 3: Integración de sistemas y canales de atención existentes	Informe ejecutivo conteniendo las actividades desarrolladas para la implementación del sistema y que incluya la integración de los canales disponibles, así como del Sistema SIGCUD, que proveen de información de la consulta, queja o denuncia.
Entregable 4: Despliegue en producción	Informe ejecutivo conteniendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de pruebas</li> <li>• Constancia y material de capacitación</li> <li>• Acta de conformidad de puesta en operación.</li> <li>• Archivos fuente de componentes desarrollados, interfaces y/o integraciones.</li> <li>• Documentación técnica (flujos de derivación, diagrama de arquitectura)</li> <li>• Acta de inicio de suscripción de licencias donde figure el inicio y fin del licenciamiento.</li> </ul>

## 7 REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

### 7.1 Del proveedor

- Persona Jurídica, en cuyo objeto social contemple servicios informáticos, que sea propietario o distribuidor autorizado del sistema.
- Experiencia comprobada mínima en la venta y/o implementación de soluciones CRM o Sistemas de atención a clientes o Sistemas de Relacionamento con el ciudadano de por lo menos cinco (05) casos en los últimos dos (02) años.
- Ser partner acreditado y certificado de una marca líder en Tecnología de la Información a nivel mundial relacionada al software que brinda; para lo cual deberá adjuntar el documento oficial vigente correspondiente. (Se tomará como referencia de "marca líder" los cuadrantes de Gartner<sup>1</sup>).

<sup>1</sup> <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-1Z6EZO76&ct=200604&st=sb>



- El postor debe acreditar un monto facturado de 3 veces el valor ofertado, en la venta de licencias y/o suscripciones y/o implementación de soluciones CRM o Sistemas de atención a clientes o Sistemas de Relacionamento con el ciudadano, durante los últimos cinco (5) años.

## 7.2 Del Personal Clave

**EL PROVEEDOR** deberá contar con un equipo mínimo de profesionales a dedicación según demanda para la presentación del servicio según el siguiente detalle:

- Un (01) Director de Proyecto.
- Un (01) Consultor Informático.
- Un (01) Consultor Funcional.

### 7.2.1 Perfiles del Personal Clave

La siguiente tabla detalla los requisitos para cada profesional en el equipo de trabajo clave propuesto por **EL PROVEEDOR**. Es importante tener en cuenta que todos estos profesionales deberán tener dedicación según demanda del proyecto definida en el cronograma del proyecto.

ROL	FORMACIÓN ACADÉMICA Y CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
<b>Director de Proyecto</b>	Grado académico de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o carreras afines. Deseable con Maestría en dirección de Sistemas y Tecnologías de Información, o Maestría de Administración de Empresas.	Experiencia mínima en Gestión de Proyectos o Dirección de implementaciones de sistemas de por los menos (04) casos en los últimos cinco (05) años.
<b>Consultor Informático</b>	Grado académico de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Técnico en Computación, Informática o carreras afines. Contar con al menos cinco (5) Certificaciones técnica otorgados por la marca del sistema a implementar	Experiencia mínima en implementación de sistemas de relacionamiento con clientes/ciudadanos en por los menos cinco (05) casos en los últimos dos (2) años
<b>Consultor Funcional</b>	Grado académico de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Técnico en Computación, Informática o carreras afines. Contar con al menos tres (3) Certificaciones funcionales otorgados por la marca del sistema a implementar	Experiencia mínima en análisis funcional o de procesos en por los menos cuatro (04) casos en los últimos cinco (05) años.

## 7.3 Del Personal no clave

No aplica.

Si **EL PROVEEDOR** incorpora nuevo personal del equipo de trabajo deberá informar a **LA ENTIDAD**, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos antes señalados.

Los documentos que sustenten lo declarado del Personal Clave y No Clave serán solicitados previos a la suscripción del contrato.

## 8 RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

- LA ENTIDAD** se reserva el derecho de solicitar a **EL PROVEEDOR** que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado por una alternativa de acuerdo

con los perfiles mínimos considerados por **LA ENTIDAD**, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando **LA ENTIDAD** razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado o subcontratista en cuestión resultan inaceptables. Se debe solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente, **EL PROVEEDOR** tendrá un plazo máximo de quince (15) días calendario para presentar al reemplazo El/La reemplazante deberá ser aprobado por **LA ENTIDAD** en un plazo de cinco (05) días calendario y reunir similares habilidades, competencia y experiencia que el/la reemplazado/a, en el momento del reemplazo.

- b) **EL PROVEEDOR** se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor:
  - i. **EL PROVEEDOR** comunicará la salida del personal con un plazo máximo de quince (15) días de ocurrido el evento.
  - ii. El/La reemplazante deberá ser aprobado por **LA ENTIDAD** en un plazo de cinco (05) días calendario y reunir similares habilidades, competencia y experiencia que el/la reemplazado/a, en el momento del reemplazo.

## 9 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

### 9.1 Lugar

Las actividades deberán contar con la participación del equipo de profesionales de la DCD, así como de la OGTIC para los aspectos técnicos de integración de sistemas.

**EL PROVEEDOR**, deberá adecuar la ejecución del servicio a las normas de distanciamiento social decretadas por el Gobierno Nacional, tomando como referencia la RM N° 239 – MINSA sobre los Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con Riesgo de Exposición al Covid – 19, por lo tanto, la capacitación deberá ejecutarse a través de una plataforma de videoconferencia.

**LA ENTIDAD** deberá garantizar el acceso y las facilidades requeridas por el proveedor para la entrega del servicio.

De haber algún cambio de lugar de entrega este será comunicado al proveedor a los quince (15) días calendario de ocurrido el hecho.

### 9.2 Plazo de ejecución

El plazo del servicio es de hasta sesenta (60) días calendario contabilizada a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, no incluye los plazos de revisión, levantamiento de observaciones y conformidad de los entregables, contados a partir de la suscripción del contrato.

### 9.3 Horario

Las actividades se realizarán en función del cronograma de trabajo a ser presentado por el proveedor, por lo que el horario de trabajo será según la demanda de cada entregable.

Las actividades que, por su naturaleza, deban ser realizadas en los locales de la **ENTIDAD**, se ejecutarán dentro del horario habitual de trabajo el cual es de lunes a viernes de 08:00 am a 04:45 pm horario de Perú (UTC-05:00); en caso el Proveedor requiera realizar alguna actividad fuera de dicho horario deberá solicitarlo de forma anticipada como mínimo dos (02) días calendario vía correo electrónico al jefe del Proyecto de la **ENTIDAD** para su aprobación.

## 10 CONFORMIDAD

La conformidad estará a cargo de la Dirección de Canales de Atención de Denuncias (DCD) de la Dirección General de Información para la Seguridad (DGIS), como responsable de la supervisión y administración del contrato; además se deberá contar con la opinión favorable de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC) en lo referido al funcionamiento de los componentes de integración con los sistemas y plataformas del MININTER.



## 11 FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con lo siguiente:

ID	ENTREGABLE	PAGO: % DEL MONTO TOTAL DEL CONTRATO
E1	Entregable 1: Plan de trabajo detallado	10%
E2	Entregable 2: Flujos de derivación configurados	20%
E3	Entregable 3: Integración de sistemas y canales de atención existentes	20%
E4	Entregable 4: Despliegue en producción	50%

## 12 PENALIDADES

### 12.1 Entrega retrasada injustificada de entregables (aplicable según Plazos de entrega señalados en los Términos de referencia)

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones, se aplicará a **EL PROVEEDOR** una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar a partir de transcurridos 03 días a partir del día siguiente calendario desde la fecha límite para la presentación del entregable correspondiente.

La penalidad se aplicará y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{Monto del Entregable (*)}}{0,25 \times \text{Plazo en días calendario del Entregable}}$$

En caso de que hubiera observaciones al Entregable, la penalidad se aplicará a partir del día siguiente de transcurrido el plazo para el levantamiento de observaciones, si la firma no hubiera levantado las mismas.

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, **LA ENTIDAD** podría resolver el contrato por incumplimiento.

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación de la firma consultora de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

(\*) El monto del entregable equivale al valor que se obtiene del porcentaje de pago definido el siguiente capítulo: "Forma de Pago" de estos Términos de referencia.

## 13 Cláusulas Especiales

### 13.1 Otras obligaciones de la FIRMA CONSULTORA

- Todo personal de **EL PROVEEDOR** que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de **LA ENTIDAD**, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales.
- EL PROVEEDOR** es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores, y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- EL PROVEEDOR** será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de **LA ENTIDAD** que le fuera encomendada.
- EL PROVEEDOR** es responsable por los costos de licencias y por la solución de eventuales problemas identificados en las herramientas y tecnologías utilizadas en la arquitectura. Es decir que errores de la solución implementada, o de las tecnologías de middleware utilizadas, tales como

mensajería, orquestación de *containers*, monitoreo, bases de datos, se deben incluir en los niveles de servicio del presente TDR. **EL PROVEEDOR**, podrá contratar servicios de soporte técnico especializados, por su propia responsabilidad y sin generar costos adicionales a **LA ENTIDAD**.

- e) **EL PROVEEDOR** será responsable por la adquisición de los ambientes y las licencias de software requeridas para el desarrollo e implantación del sistema en todos los ambientes previstos en estos Términos de Referencia, durante todo el periodo de contratación. Eso incluye herramientas de desarrollo, sistemas operativos, middlewares y otros softwares que sean necesarios durante el periodo de contratación.
- f) **EL PROVEEDOR** deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la entidad, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por **LA ENTIDAD** y acorde con las políticas internas.
- g) **EL PROVEEDOR** deberá brindar todas las facilidades para poder realizar el desarrollo de las actividades al personal que **LA ENTIDAD** requiera, incluso en caso de que ésta pueda contratar el servicio de supervisión del proyecto a otra firma
- h) Los entregables generados en el marco del servicio serán en idioma español.
- i) **EL PROVEEDOR** deberá proporcionar a la firma del contrato:
  - Documentos que acrediten la tenencia o alquiler de una oficina en el Perú, ubicado en la Ciudad de Lima (dirección, distrito, código postal) en donde **LA ENTIDAD** podrá notificar cualquier comunicación que estime pertinente.
  - Declaración Jurada indicando los números de Teléfonos, Fax, Correos electrónicos, etc. necesario para que **LA ENTIDAD** pueda realizar el reporte de errores o problemas de los entregables del presente contrato.

### 13.2 Otras obligaciones de LA ENTIDAD

**LA ENTIDAD** entregará la información necesaria que el proveedor requiera para cumplir satisfactoriamente el presente contrato, previa evaluación de **LA ENTIDAD** considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.

### 13.3 Confidencialidad

- Se tratará la confidencialidad del presente contrato, acuerdo a lo establecido en las políticas para las Selección y Contratación de Consultores financiado por el BID:  
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=774399>
- **EL PROVEEDOR** se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de **LA ENTIDAD**, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resulte estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- **EL PROVEEDOR** deberá mantener la confidencialidad y reserva de la información del servicio, esto es en referencia al manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por **EL PROVEEDOR**.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por **EL PROVEEDOR** para fines publicitarios o de difusión, por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la **ENTIDAD**.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, programas informáticos y todos los demás que formen parte de oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de **LA ENTIDAD**. En tal sentido, queda claramente establecido que el proveedor no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

#### 13.4 Propiedad intelectual

- **EL PROVEEDOR** se compromete a no usar el nombre de **LA ENTIDAD** ni hacer referencia al servicio, en cualquier promoción, imagen o anuncio, sin previa autorización por escrita de **LA ENTIDAD**.
- Todos los derechos sobre cualquier código informático, configuración de componentes, infraestructura como código o material escrito no basado en códigos desarrollados u obtenidos de otro modo por o para las partes o sus Filiales de forma independiente a este contrato ("Trabajo Preexistente") seguirán siendo de propiedad exclusiva de la parte que proporcione el Trabajo Preexistente.
- Los documentos, archivos, datos y en general cualquier información o conocimientos generados durante el servicio, serán de propiedad exclusiva de **LA ENTIDAD**.
- **EL PROVEEDOR** deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a **LA ENTIDAD**, a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir **LA ENTIDAD** como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del proveedor o el uso de los mismos por parte de **LA ENTIDAD**.
- Si se entablara una demanda o reclamación contra **LA ENTIDAD** como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, **LA ENTIDAD** notificará con prontitud al proveedor, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de **LA ENTIDAD**, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si **EL PROVEEDOR** no cumpliera con la obligación de informar a **LA ENTIDAD** dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, **LA ENTIDAD** tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- **LA ENTIDAD** se compromete a brindarle al proveedor, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el proveedor pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. **LA ENTIDAD** será reembolsado por el proveedor por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.
- **EL PROVEEDOR** cede los derechos patrimoniales de los cuales sea titular sobre el programa de ordenador o configuración de servicios o infraestructura como código o software producido o desarrollado en ejecución del presente contrato, para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, para cualquier uso, pretendiendo actualmente y en el futuro a favor de **LA ENTIDAD**. Esta cesión de derechos comprende, más no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, modificación, u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, pudiendo ponerlo a disposición por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general. Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, el proveedor deberá entregar una versión final del software incluyendo el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales, sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de auto tutela, sin contraseña ni restricción. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador o software no se aplicará cuando la entidad pública sea sólo licenciataria del software.

#### 13.5 Responsabilidad por Vicios Ocultos

**EL PROVEEDOR** es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofrecido por un plazo de doce (12) meses contados a partir de la conformidad otorgada por **LA ENTIDAD**. La conformidad otorgada por **LA ENTIDAD** a considerar para el cómputo de los doce (12) meses, será la que se refiera al último entregable del servicio.

#### 13.6 Clausula Anticorrupción

**EL PROVEEDOR** declara y garantiza no haber, directa o indirectamente o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrante de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 138.4 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el presente servicio.



Asimismo, **EL PROVEEDOR** se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio, 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 y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 138.4 Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, **EL PROVEEDOR** 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 personales, apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

**FORMULARIO N° 01**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

<Ciudad>, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

Señores

**Unidad Ejecutora N°037 Perú Seguro 2025 - Ministerio del Interior**

**Av. Guardia Civil 922 – San Isidro.**

Lima.-

REF. :       **COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**  
**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL**  
**CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA**  
**LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN**  
**GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL**  
**INTERIOR”**

Respetados señores:

El suscrito, en calidad de Representante Legal de la firma \_\_\_\_\_, con RUC N° \_\_\_\_\_, domiciliada en la ciudad de \_\_\_\_\_, después de haber leído la *Solicitud de Oferta, para el “SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”*, acepto, sin restricciones, todas las condiciones estipuladas en la misma y nos permitimos hacer anexa a esta carta, por la suma global de S/. \_\_\_\_\_, incluido el IGV del \_\_\_\_%.

Si nuestra oferta es aceptada nos comprometemos a proveer los bienes en mención en un plazo máximo de \_\_\_\_ días calendario contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del contrato.

Asimismo, declaramos que:

1. La oferta solo compromete a los firmantes de esta carta.
2. Si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a entregar las garantías requeridas y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
3. La oferta incluye todos los gastos, derechos y tributos e igualmente los servicios de transporte, seguros, instalación y soporte técnico.
4. La vigencia de la oferta es de 60 días contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.
5. Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar la oferta más baja ni ninguna otra oferta que reciban.
6. Nos comprometemos a no reproducir la información que nos sea suministrada por la Unidad Ejecutora N°037 Perú Seguro 2025 y a no usarla para fines distintos a los de la presente Solicitud de Oferta.

\_\_\_\_\_  
<Nombre y firma>

Representante Legal

FORMULARIO N° 02

FORMULARIO DE LA OFERTA

COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP

**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

OFERTA ECONÓMICA						Fecha: _____ _____ · _____ Página N° _____ de _____	
1	2	3	4	5	4	5	6
No. de Item	Descripción Servicio	Cantidad	País de Origen	Plazo de Entrega (expresado en días calendarios)	Valor unitario Sin IGV S/	Valor Unitario Incluido IGV S/	Valor total incluido IGV S/
Precio Total S/							

**FORMULARIO N° 03**

**DECLARACIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**  
**COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**

Fecha: *[indique la fecha]*

Señores

**Unidad Ejecutora N°037 Perú Seguro 2025 - Ministerio del Interior**

Av. Guardia Civil 922 – San Isidro.

Lima.-

REF. : **COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**  
**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

1. Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las Ofertas deberán estar respaldadas por una Declaración de Mantenimiento de la Oferta.
2. Aceptamos que automáticamente seremos declarados inelegibles para participar en cualquier licitación de contrato con el Contratante por un período de 2 años contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo para presentar los documentos para la firma del contrato si violamos nuestra(s) obligación(es) bajo las condiciones de la Oferta sea porque:
  - (a) retiráramos nuestra Oferta durante el período de vigencia de la Oferta especificado por nosotros en el Formulario de Oferta; o
  - (b) no aceptamos la corrección de los errores de conformidad con las Instrucciones a los Oferentes (en adelante “las IAO”) en los Documentos de Licitación; o
  - (c) si después de haber sido notificados de la aceptación de nuestra Oferta durante el período de validez de la misma, (i) no firmamos o rehusamos firmar el Convenio, si así se nos solicita; o (ii) no suministramos o rehusamos suministrar la Garantía de Cumplimiento de conformidad con las IAO.
3. Entendemos que esta Declaración de Mantenimiento de la Oferta expirará, si no somos el Oferente Seleccionado, cuando ocurra el primero de los siguientes hechos: (i) hemos recibido una copia de su comunicación informando que no somos el Oferente seleccionado; o (ii) haber transcurrido veintiocho días después de la expiración de nuestra Oferta.
4. Entendemos que, si somos una APCA, la Declaración de Mantenimiento de la Oferta deberá estar en el nombre de la APCA que presenta la Oferta. Si la APCA no ha sido legalmente constituida en el momento de presentar la Oferta, la Declaración de Mantenimiento de la Oferta deberá estar en nombre de todos los miembros futuros tal como se enumeran en la Carta de Intención mencionada en la Subcláusula 16.1 de las IAO.

Firmada: *[firma del representante autorizado]*. En capacidad de *[indique el cargo]*

Nombre: *[indique el nombre en letra de molde o mecanografiado]*

Debidamente autorizado para firmar la Oferta por y en nombre de: *[indique el nombre la entidad que autoriza]*

Fechada el *[indique el día]* día de *[indique el mes]* de *[indique el año]*

## FORMULARIO N° 04

### CARTA DE COMPROMISO DE CONSORCIO

Señores

**Unidad Ejecutora N°037 Perú Seguro 2025 - Ministerio del Interior**

Av. Guardia Civil 922 – San Isidro.

Lima.-

REF. : **COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**  
**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

Señores:

Por la presente, los abajo suscritos representantes legales de \_\_\_\_\_ (firma “A”), \_\_\_\_\_ (firma “B”) y \_\_\_\_\_ (firma “C”) (según corresponda) expresamente manifestamos de nuestra libre voluntad que, de ser adjudicados suscribiremos el contrato de consorcio protocolizado ante Notario Público, que tendrá las siguientes características:

1. Será conformada por las siguientes firmas consultoras, con el porcentaje de participación señalado:

- A) \_\_\_\_\_ % (nombre de la firma)
- B) \_\_\_\_\_ % (nombre de la firma)
- C) \_\_\_\_\_ % (nombre de la firma)

2. La carta de compromiso tendrá vigencia desde la fecha de su presentación, hasta la conformidad del servicio de la consultoría que expedirá para ese fin el proyecto.

3. La designación oficial como firma líder es: \_\_\_\_\_ (señalar la firma).

La responsabilidad y obligaciones que asumimos al presentar la propuesta y la que asumiremos al concluir el servicio, es ilimitada y solidaria frente al proyecto.

- 1) \_\_\_\_\_  
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)  
(D.N.I.N° /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma A).
- 2) \_\_\_\_\_  
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)  
(D.N.I.N° /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma B).
- 3) \_\_\_\_\_  
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)  
(D.N.I.N° /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma C).



**FORMULARIO N° 05**

**RELACIÓN DE CONTRATOS, ÓRDENES DE SERVICIOS Y FACTURAS**

**COMPARACIÓN DE PRECIOS N° 06-2021-IN-PS2025-CP**

**“SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

Fecha: -----

Señores.

**UNIDAD EJECUTORA N°037 PERÚ SEGURO 2025 - MINISTERIO DEL INTERIOR**

Presente.-

N°	AÑO	CLIENTES	PERSONA DE CONTACTO TELÉFONO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE CONTRATO/ ORDEN DE SERVICIO/ FACTURAS		MONTO
					Inicio	Final	

Razón social del Oferente: -----

N° de RUC de la empresa: -----

Dirección electrónica: -----

Nombre del Representante Legal-----

Firma y sello del Oferente  
(Representante Legal o Apoderado Legal)

*Este documento tiene carácter de Declaración Jurada*

**FORMULARIO N° 06**

**CURRICULUM VITAE – PERSONAL CLAVE**

<b>Título del Cargo y No.</b>	<i>[ej., K-1, LÍDER DEL GRUPO]</i>
<b>Nombre del Profesional:</b>	<i>[Indique nombre completo]</i>
<b>Fecha de nacimiento:</b>	<i>[día/mes/año]</i>
<b>País de Ciudadanía/Residencia</b>	<i>[Indique el País]</i>

**Educación:** *[Haga una lista de educación universitaria u otra clase de educación especializada, con los nombres de las instituciones educativas, fechas de asistencia, grado(s)/diploma(s) obtenido(s)]*

**Historia laboral relevante al trabajo:** *[Comenzando con el cargo actual, haga una lista en orden inverso. Indique fechas, nombre de la organización empleadora, títulos de los cargos ocupados, tipos de actividades realizadas y lugar del trabajo e información de contacto de clientes anteriores y entidades laborales con las que se pueda contactar para propósitos de referencias. No se requiere incluir empleos pasados que no tengan relevancia al trabajo.]*

Periodo	Entidad empleadora y su cargo/posición. Información de contacto para referencias	País	Resumen de actividades realizadas relevantes al Trabajo
<i>[ej., Mayo 2005-presente]</i>	<i>[ej., Ministerio de ....., asesor/consultor de ... referencias: Tel...../e-mail.....; Sr. Bbbbbb, vice ministro]</i>		

**Miembro en Asociaciones y Publicaciones Profesionales:**

**Idiomas (indique únicamente los idiomas en los que puede trabajar:** \_\_\_\_\_

**Idoneidad para el Trabajo:**

Tareas detalladas asignadas al Grupo de Profesionales del Consultor:	Referencia a Trabajos/Tareas Anteriores que mejor ilustre la capacidad para manejar las Tareas asignadas
<i>[Haga una lista de todos los entregables/tareas igual que en TECH- 5 en las que participará el Experto]</i>	

**Información de contacto del Profesional:** (e-mail....., teléfono.....)

**Certificación:**

El suscrito certifica, hasta el mejor de mis conocimientos, que este CV describe correctamente a mi persona, mis calificaciones y mi experiencia y que estoy disponible para asumir el trabajo en caso de que me sea adjudicado. Entiendo que cualquier falsedad o interpretación falsa aquí descrita podrá conducir a mi descalificación o retiro por parte del Cliente y/o a sanciones por el Banco.

[día/mes/año]

Nombre del Profesional

Firma

Fecha

[día/mes/año]

Nombre del Representante

Firma

Fecha

Autorizado del Consultor

(El mismo que firma la Propuesta)

	Si	No
(i) Este CV describe correctamente mis calificaciones y experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Soy empleado por la Agencia Ejecutora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Formé parte del equipo que redactó los términos de referencia para este trabajo de servicios de consultoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Actualmente no estoy inhabilitado por un Banco desarrollo multilateral (Si la respuesta es "Sí", identifique cuál)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Certifico que he sido informado por la firma que ésta ha incluido mi CV en la Propuesta para [\[nombre del proyecto y contrato\]](#). Confirmando que estaré disponible para realizar el trabajo para el que he presentado mi CV de acuerdo con las disposiciones de ejecución y cronograma señalados en la Propuesta.

O

[\[Si el CV está firmado por el representante autorizado de la firma. Adjuntar el acuerdo escrito\]](#)

Yo, como representante autorizado de la firma que presenta esta Propuesta para [\[nombre del proyecto y contrato\]](#), certifico que he obtenido el consentimiento del profesional mencionado para incluir su CV y que he obtenido una declaración escrita de dicho profesional en el sentido de que estará disponible para realizar el trabajo de acuerdo con las disposiciones de ejecución y cronograma señalados en la Propuesta.

### ANEXO N° 03

#### PROFORMA DE CONTRATO

CONTRATO N°                    xxxxxx  
"xxxxxxx"

Las siguientes partes intervienen en la celebración del presente contrato:

1. La **UNIDAD EJECUTORA N°037: PERÚ SEGURO 2025**, con RUC N° 20605968768, debidamente representado por xxxxxx, Coordinador **General** del Programa identificado con Documento Nacional de Identidad N° 0xxxxx con domicilio en Calle xxxxx No. xxx – (Distrito), (Provincia) – Perú, en adelante el "**PROGRAMA**".
- 1.1. ...., en adelante **EL CONTRATISTA**, con R.U.C. N° ....., con domicilio legal en ....., distrito de ....., provincia y departamento de ....., debidamente representada por su ....., señor ....., identificado con D.N.I. N° ....., cuyas facultades corren inscritas en el Asiento ....., rectificado por el Asiento ..... de la Partida Electrónica N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de Lima, en los términos y condiciones siguientes:

#### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Mediante el Acta de Evaluación y Otorgamiento de Buena Pro de fecha ..... del 2021 el Comité ha recomendado la adjudicación del contrato, por lo que procede la formalización de la presente contratación, considerando que a través de la Carta N° ..... de fecha ..... de 2021 EL CONTRATISTA ha cumplido con presentar la documentación prevista en los lineamientos del proceso como condición previa para la firma del Contrato.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente, EL PROGRAMA contrata a EL CONTRATISTA, para el "**SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR**", bajo los términos y condiciones señaladas en su oferta y lo establecido en el Anexo 01 del presente contrato.

#### CLÁUSULA TERCERA: MONTO DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que el monto total que pagará EL PROGRAMA en calidad de contraprestación por el "**SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL MINISTERIO DEL INTERIOR**", por EL CONTRATISTA asciende a la suma de S/ ..... y XX/100 Soles) incluido los impuestos de ley.

#### CLÁUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO

El pago se realizará de acuerdo con lo siguiente:

ENTREGABLE	PAGO: % DEL MONTO TOTAL DEL SERVICIO
Entregable 1: Plan de trabajo detallado	10%

Entregable 2: Flujos de derivación configurados	20%
Entregable 3: Integración de sistemas y canales de atención existentes	20%
Entregable 4: Despliegue en producción	50%

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PAGO MEDIANTE DEPÓSITO**

Las partes acuerdan que, en aplicación del artículo ... de la Directiva de Tesorería para el Año Fiscal 2021 aprobada con Resolución Directoral N° ....., el o los pagos a EL CONTRATISTA, según corresponda, se efectuarán mediante depósito en cuenta de ahorros del Banco de ..... N°.....

#### **CLÁUSULA SEXTA: PLAZO DE ENTREGA**

El plazo de ejecución del servicio será de hasta sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: PENALIDADES**

En caso de retraso injustificado de las prestaciones objeto del contrato, se aplicará a **EL PROVEEDOR** una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar a partir del día siguiente calendario desde la fecha límite para la entrega de la prestación.

La penalidad se aplicará y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0,10 \times \text{Monto de la prestación} \\ 0.25 \times \text{Plazo en días calendario de la prestación}$$

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, **LA ENTIDAD** podría resolver el contrato por incumplimiento.

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación de EL PROVEEDOR de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder

#### **CLÁUSULA OCTAVA: DE LA RESOLUCIÓN**

Las partes podrán resolver el contrato de mutuo acuerdo por causas no atribuibles a éstas o por caso fortuito o fuerza mayor.

Cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato por incumplimiento de alguna obligación, si previamente ha requerido el cumplimiento de la misma, de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual supletoriamente se aplica en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA NOVENA: DOMICILIO Y VARIACIÓN DEL MISMO**

Para la validez de todas las comunicaciones y notificaciones a las partes, ambas señalan como sus respectivos domicilios los indicados en la introducción del presente contrato. El cambio de domicilio de cualquiera de las partes surtirá efecto desde la fecha de comunicación del mismo a la otra parte, pudiendo realizarse por cualquier medio escrito.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todos los conflictos que deriven de la ejecución e interpretación del presente contrato, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, serán resueltos mediante arbitraje, bajo la organización y administración de los órganos del Sistema Nacional de Conciliación y Arbitraje y de acuerdo con su Reglamento.

El arbitraje será resuelto por un árbitro único, según lo dispuesto en

Ambas partes declaran estar de acuerdo con el contenido del presente contrato, en virtud de lo cual suscriben el .... de ..... del 2021, en dos ejemplares de igual contenido.

**p: EL PROGRAMA**

**p: EL CONTRATISTA**