

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO DE UN APOYO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE CONTROL**

- 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**  
Servicio de apoyo para el centro de atención de la Escuela Nacional de Control (ENC).
- 2. FINALIDAD PÚBLICA:**  
La ENC, en condición de entidad académica de la Contraloría General de la República, brinda servicios académicos, tales como cursos, programas, maestría en Control Gubernamental, entre otras actividades, en virtud de los cuales provee formación, especialización, capacitación y entrenamiento en control gubernamental, gestión pública y formación complementaria, con el fin de incrementar las aptitudes y conocimientos en el Sistema Nacional de Control. En virtud de ello, se requiere contar con un apoyo en el centro de atención de la ENC para la Coordinación de Comunicaciones de la Subdirección Administrativa, que permita contribuir en proceso de la promoción y difusión de los servicios académicos que brinda la ENC.
- 3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**  
Contratar el servicio de un apoyo para el centro de atención de la ENC. El presente requerimiento contribuye a la actividad denominada: "Gestión de la Comunicación on line y off line de la ENC - Atenciones Realizadas", del POU de la Subdirección Administrativa
- 4. ÁREA USUARIA**  
Subdirección Administrativa de la ENC.
- 5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
  - 5.1 Actividades a desarrollar**
    - Atender los requerimientos de información del público externo e interno en los correos institucionales:
      - [Encomunicacion@enc.edu.pe](mailto:Encomunicacion@enc.edu.pe)
      - [inscripciones@enc.edu.pe](mailto:inscripciones@enc.edu.pe)
      - [registro@enc.edu.pe](mailto:registro@enc.edu.pe)
    - Apoyo en la atención de llamadas telefónicas y derivaciones
    - Apoyo en la construcción y actualización de base de datos de entidades públicas por región (titular de entidad, entidad, cargo y correo electrónico)
  - 5.2 Recursos del proveedor**  
El proveedor es responsable de contar con todos los equipos y medios para la correcta ejecución del servicio, sin que esto implique costos adicionales.
  - 5.3 Recursos a ser provistos por la Entidad**  
La Entidad facilitara al proveedor accesos a las herramientas y/o sistemas utilizados por la Coordinación de Comunicaciones de la Subdirección Administrativa, que consideren necesarios para la ejecución del servicio.

## 6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

### 6.1 Formación Académica

Técnico Titulado o Egresado Universitario de las carreras de Ciencias de la Comunicación, Marketing, Administración o Publicidad.

*La formación académica, se acredita con copia simple de Título Técnico, o Egresado Universitario, según corresponda.*

### 6.2 Experiencia Laboral

**Experiencia General:** Experiencia mínima de dos (2) años en entidades públicas o privadas; contabilizados desde su calidad de Titulado Técnico o Egresado Universitario (según corresponda)

**Experiencia Específica:** Experiencia mínima de un (1) año en entidades públicas o privadas en orientación y seguimiento de servicios, atención al cliente o promotor de servicios educativos, comerciales, u organizacionales; contabilizados desde su calidad de Titulado Técnico o Egresado Universitario (según corresponda)

*La experiencia se acredita con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad, o (ii) constancias, o (iii) certificados, o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia laboral, tales como Boleta de Pago, Recibo por Honorarios o similares.*

### 6.3 Condiciones adicionales

- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No tener impedimento para contratar con el Estado.
- No tener registro de antecedentes penales, judiciales o policiales.
- No incurrir en la prohibición de doble percepción de fuente estatal (de ejercer función pública).
- No infringir la norma sobre nepotismo.

## 7. LUGAR Y PLAZO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

### 7.1. Lugar del servicio

El servicio se realizará en forma presencial y/o remota. En caso de ser presencial, se realizará en las instalaciones de la ENC, calle Bartolomé Herrera 255, Lince; para lo cual el proveedor deberá contar con todos los elementos de bioseguridad necesarios para su protección ante el COVID 19, así como cumplir con disposiciones del Gobierno para evitar el contagio y propagación del virus.

### 7.2. Plazo del servicio

El servicio será ejecutado en un plazo de hasta doscientos cuarenta (240) días calendario, contabilizados a partir del primer día hábil siguiente de notificado la orden de servicio.

## 8. ENTREGABLES

El proveedor presentará ocho (08) entregables por la ejecución del servicio, los cuales deberán ser presentados, mediante una Carta de Presentación del Entregable<sup>1</sup>, debidamente firmado, a través de Mesa de Partes de la Contraloría General de la

<sup>1</sup> Modelo de Carta de Presentación del Entregable, se adjunta en el Anexo 01, en un formato sugerido por la Contraloría General de la República.

República, en forma física o virtual, con atención a la Subdirección Administrativa de la ENC. Dichos entregables deberán contener, siguientes documentos:

- Reporte de las atenciones realizadas (llamadas entrantes a la central telefónica ENC)
- Reporte de los correos electrónicos institucionales atendidos, diferenciado por cuenta (adjuntar imágenes)
- Base de datos de dos regiones, en formato Excel, contenido información de entidades públicas con el siguiente detalle: Entidad, cargo, titular, correo electrónico.

Asimismo, los entregables deberán ser presentados según los plazos señalados en el siguiente cuadro:

Entregable	Plazo de entrega
Primer entregable	Hasta los 30 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Segundo entregable	Hasta los 60 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Tercero entregable	Hasta los 90 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Cuarto entregable	Hasta los 120 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Quinto entregable	Hasta los 150 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Sexto entregable	Hasta los 180 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Séptimo entregable	Hasta los 210 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio
Octavo entregable	Hasta los 240 días calendario, contabilizados desde el primer día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio

En caso de existir observaciones al entregable, la Entidad notificará al proveedor, otorgándole un plazo máximo hasta de tres (03) días calendario para subsanar las observaciones.

## 9. COORDINACIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La coordinación y conformidad del servicio lo realizará la Subdirección Administrativa de la ENC, previo visto bueno del Coordinador de Comunicaciones de la citada Subdirección.

## 10. VALOR ESTIMADO

El valor estimado del presente servicio asciende de al monto de S/. 20.000 (veinte mil y 00/100 soles).

## 11. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en (08) armadas, de igual valor cada una, previa conformidad del entregable que brinde la Subdirección Administrativa de ENC. El pago incluirá los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio, no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno.

El pago se efectuará en un plazo máximo de diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en la orden de servicio

## 12. INTRANSFERIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

El proveedor no podrá ceder su posición contractual.

## 13. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución del servicio.

Asimismo, el proveedor se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e informaciones de la Entidad, a los que tenga acceso con motivo del desarrollo del presente servicio. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de toda actividad e información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

## 14. PENALIDADES

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución y prestación del servicio, la Entidad le aplica automáticamente **una penalidad por mora** por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Las penalidades se computan desde el día de su surgimiento hasta el día en que se cumpla completamente la prestación a satisfacción del área usuaria.

La penalidad puede alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la Entidad podrá resolver la orden de servicio por incumplimiento.

## 15. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La Entidad podrá resolver la orden de servicio, o contrato cuando el proveedor, habiendo ejecutado el servicio en el plazo previsto, éste manifiestamente no cumple con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso se considerará como no ejecutada la prestación y podrá procederse con dejar sin efecto la contratación, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades que correspondan.

**ANEXO 01**

**MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DEL ENTREGABLE**

“Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional”

Distrito, \_\_de\_\_\_\_\_ del 2022

**CARTA N° 000XX-2022-AAAA**

Señor(a):

Nombre del subdirector \_\_\_\_\_  
Subdirección Administrativa de la Escuela Nacional de Control  
Contraloría General de la República  
Dirección: Jr. Bartolomé Herrera N° 255  
Lima / Lima / Lince

**Asunto:** Presentación del Informe del Servicio - Único/Primer/Segundo/ Entregable, Orden de Servicio N° \_\_-2022, SIAF N° \_\_\_\_\_

Me dirijo a usted en relación al asunto, a fin de presentar a vuestro Despacho mi Único/Primer/Segundo/ Entregable correspondiente al servicio de “\_\_\_\_\_”, conforme a los plazos y actividades establecidas.

Cabe precisar que la prestación del servicio, se cumplió tal lo dispuesto en los términos de referencia. En ese sentido, de estimarlo procedente, tenga a bien otorgar la conformidad del presente servicio y disponer los trámites correspondientes.

Se adjunta la documentación relacionada a la prestación del servicio.

- Entregable (incluye anexos).
- Orden de Servicio y TDR.
- Correo electrónico de notificación de la orden de servicio
- Documentos del Proveedor (Cuenta CCI, RNP, otros que considere necesario)

Sin otro en particular y agradeciéndole su gentil concurrencia, quedo.

Atentamente,

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: xxx

DNI: xxx

Número de Teléfono: xxx

Correo electrónico: xxx