

1. Denominación de la contratación

Servicio de asistencia técnica para el desarrollo de propuestas innovadoras de los participantes del Concurso Innova Osiptel 2024

POI	7.8 / Realizar actividad de difusión y reconocimiento de propuestas de innovación
-----	---

2. Dependencia que requiere la contratación:

Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM).

3. Finalidad Pública:

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM plantea entre sus objetivos prioritarios el OP3. Fortalecer la mejora continua del Estado, estableciendo el Lineamiento 3.4. Implementar incentivos para la mejora continua e innovación en las entidades públicas. De este modo, se busca lograr una gestión por resultados en el Estado basada en la mejora continua e innovación como prácticas inherentes a la actuación de las entidades públicas.

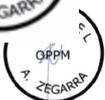
Precisamente, la política nacional antes mencionada apunta a que las intervenciones públicas obtengan una retroalimentación constante basada en el aprendizaje organizacional y adopten una mirada sistémica y disruptiva de los problemas públicos a abordarse para generar soluciones que atiendan las necesidades de las personas.

Por su parte, el Osiptel se encuentra comprometido en concentrar sus esfuerzos en promover la innovación permanente para crear cambios significativos en sus productos y servicios, que permita generar valor que contribuya a alcanzar la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así lo ha señalado en su visión, estrategia y política de innovación, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00003-2018-PD/OSIPTEL.

Bajo dicho marco, el PEI 2023 – 2027 establece como uno de sus objetivos estratégicos el OEl.06. Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario, siendo uno de sus indicadores la medición del Índice de Innovación en el Osiptel, el cual se construye en base a la ejecución de actividades de innovación.

En efecto, como parte de las mencionadas actividades de innovación, se pretende llevar a cabo el Concurso Innova 2024, el cual ha identificado el desafío *¿Cómo incentivar el uso de los aplicativos de las empresas operadoras?*, este en base a estadísticas reportadas por la DAPU, las cuales señalan que solo un 3,3% de usuarios realizan los trámites de bajas y migraciones por el aplicativo móvil de las empresas operadoras a las que pertenecen, el 74,8% utiliza el canal telefónico, el 15,2% realiza sus trámites de manera presencial y un 6,7% hace uso de otros medios.

Es por ello que, a fin de incrementar el uso de los aplicativos móviles, el Osiptel, a través del Laboratorio de Innovación – CREATELAB, viene realizando acciones para impulsar el uso de los mismos, con el propósito de realizar el despliegue de herramientas innovadoras y lograr el desarrollo de iniciativas creativas e innovadoras con los participantes del Concurso Innova Osiptel 2024 y, finalmente, lograr el desarrollo a prototipos que materialicen una solución al desafío planteado.



4. Objetivo de la contratación:

Contratar un servicio que brinde asistencia técnica al Osiptel en el desarrollo y ejecución del Concurso Innova Osiptel 2024, a través de la implementación de metodologías de innovación, las cuales permitan desarrollar soluciones innovadoras, por parte de los participantes, frente al desafío planteado.

5. Alcance y descripción del servicio:

La prestación del servicio comprende la ejecución de las siguientes actividades:

- 1) Presentar un Plan de Trabajo, el cual debe incluir la propuesta metodológica, el cronograma de actividades y las herramientas que se utilizarán en el desarrollo de los talleres con los participantes del concurso. El Plan de Trabajo deberá ser remitido, a los correos electrónicos: enquinteros@osiptel.gob.pe y azegarra@osiptel.gob.pe para su respectiva validación. La conformidad del mencionado Plan de Trabajo será otorgada por la Unidad de Modernización de la OPPM, en un plazo no mayor de dos (2) días calendario, mediante correo electrónico.
- 2) Conformar equipos en coordinación con los participantes inscritos en el Concurso Innova Osiptel 2024. En caso algún equipo sea modificado, deberá comunicarse a la OPPM, a los correos electrónicos enquinteros@osiptel.gob.pe y azegarra@osiptel.gob.pe.
- 3) Desarrollar talleres virtuales por un total mínimo de veintisiete (27) horas. Los talleres deberán ejecutarse de acuerdo al cronograma presentado en el Plan de Trabajo. Estos talleres deben permitir a los participantes, identificar ideas y desarrollar prototipos, iterados y validados con usuarios para solucionar el desafío planteado.
- 4) Presentar un primer informe, en el que se debe considerar el avance de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la programación contenida en el Plan de Trabajo. Asimismo, se deberá adjuntar la cantidad de equipos conformados, el listado de participantes por sesión, entre otra información relevante para evidenciar la ejecución y éxito del Concurso Innova Osiptel 2024.
- 5) Realizar una presentación con el avance de las propuestas desarrolladas por los equipos conformados a las unidades de organización competentes del Osiptel, entre ellas, la Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU). Dicha presentación puede llevarse a cabo de manera virtual o presencial, teniendo como objetivo principal, el recojo de aportes y/o comentarios para las propuestas desarrolladas. La OPPM será responsable de coordinar el día y la hora de dicha reunión.
- 6) Elaborar el guión del *Elevator Pitch* con cada uno de los equipos, el cual presentará las soluciones desarrolladas en un video institucional (con una duración máxima de 1.5 minutos). Dichos videos serán presentados al Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación para la evaluación de las diversas propuestas desarrolladas.
- 7) Desarrollar el modelo *Canvas*, a fin de plasmar de forma sencilla y concreta los aspectos claves de la propuesta de valor desarrollada por cada uno de los equipos que participan en el Concurso Innova Osiptel 2024.
- 8) Preparar a cada uno de los equipos para la presentación de las soluciones desarrolladas ante el Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación.
- 9) Presentar un informe final, el mismo que deberá contener todas actividades y/o etapas desarrolladas y comprendidas en el Plan de Trabajo. Deberá incluir los logros y desafíos



enfrentados durante el desarrollo de los talleres; asimismo, deberá incluir recomendaciones para futuros concursos, así como el reporte de asistencia de los participantes a los talleres desarrollados.

- 10) Emitir constancias de participación a todos los participantes de los talleres que hayan alcanzado una asistencia no menor del 90% de horas.

6. Requisitos de Calificación

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a. Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o Ingeniero de Telecomunicaciones o Ingeniero de software o Ingeniero industrial o Administración o Economista o Psicología o Sociología o Abogacía o carreras relacionadas.</p> <p><u>Acreditación:</u> El TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ / o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el GRADO o TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a. 100 Horas lectivas de cursos o capacitaciones en temas de innovación b. 100 Horas lectivas de cursos o capacitaciones en gestión de proyectos.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a. Experiencia específica no menor de tres (3) años en diseño, diseño y estrategia, diseño de servicios, implementación de iniciativas y proyectos de innovación, capacitación en temas de innovación y actividades relacionadas en ejecución de proyectos y/o iniciativas de innovación, diseño de servicios, gestión del conocimiento, modernización, transformación digital y/o diseño de experiencia de aprendizaje.</p> <p>b. Experiencia mínima de cuatro (4) años en el dictado de cursos para la educación superior.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del</u></p>



	<p>tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente CIENTO VEINTE MIL CON 00/100 SOLES (S/ 120 000,00), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios o consultorías en desarrollo de proyectos de innovación en entidades públicas o privadas. • Servicios o consultorías en desarrollo de talleres de innovación en entidades públicas o privadas. • Servicios o consultorías en desarrollo de herramientas digitales para lograr soluciones innovadoras en entidades públicas o privadas. • Servicios o consultorías de capacitaciones relacionadas a gestión de innovación y proyectos de innovación en entidades públicas o privadas. • Servicios o consultorías en despliegue de metodologías para la gestión de innovación en entidades públicas y privadas. • Servicios o consultorías en herramientas de metodologías de innovación, gestión de proyectos enfoque centrado en usuarios. • Servicios o consultorías en diseño de servicios y estrategias en innovación. • Servicios o consultorías en Innovación y/o transformación digital <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta</p>

Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

7. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

Lugar

El servicio se desarrollará de manera remota en coordinación con el personal de la Unidad de Modernización de la OPPM. En caso sea necesario realizar reuniones presenciales, el servicio se realizará en las instalaciones del Osiptel, ubicado en la Calle La Prosa N° 136 – Distrito de San Borja.

Plazo

El servicio comprende un plazo de hasta cincuenta y seis (56) días calendarios, contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.

8. Entregables o Productos

El contratista debe presentar los siguientes documentos en formatos digitales (*Word, Pdf, Power Point, Excel* u otros, según corresponda):

N°	Entregables	Descripción del entregable	Plazo
1	Plan de trabajo	Plan de trabajo, debe contener el desarrollo del punto N° 1 del numeral "5. Alcance y descripción del servicio", de los términos de referencia.	Hasta los cinco (5) días calendarios contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
2	Primer entregable	El entregable debe contener el desarrollo del punto N° 4, el cual debe adjuntar el Plan de Trabajo aprobado y el avance de los puntos N° 2 y 3 del numeral "5. Alcance y descripción del servicio" de los términos de referencia.	Hasta los treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.
3	Informe final	El entregable debe contener el informe final consignado en el punto N° 9 del numeral 5. Alcance y descripción del servicio de los Términos de Referencia, el que a su vez comprenderá las actividades desarrolladas de los puntos N° 3, 5, 6, 7, 8 y 10 del numeral 5. Alcance y descripción del servicio de los Términos de Referencia.	Hasta los cincuenta y seis (56) días calendario contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.

Los entregables se deben presentar en Mesa de Partes Virtual <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas.



9. Documentos para el perfeccionamiento de la orden y/o contrato

Para el perfeccionamiento de la contratación como mínimo se deben presentar los siguientes documentos:

- Código de Cuenta Interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior. Formato F-GDA-02.
- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. Formato de Declaración Jurada para Notificación.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado, de corresponder.
- Estructura de costos, de corresponder.
- Cuestionario de socio de negocios. Formato MS-SGAS-001-F-002.
- Declaración jurada compromiso proveedor con el SGAS. Formato MS-SGAS-001-F-001.

En caso el ganador, sea una persona natural, adicionalmente a lo detallado precedentemente, deberá presentar:

- Declaración Jurada - Prohibición de ejercer facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco. Formato F-GDA-03.
- Formato de Declaración jurada sobre Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido – RNSDD. Formato F-GDA-04.

10. Conformidad

La conformidad será otorgada por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM), previo visto bueno de la Unidad de Modernización.

11. Forma de Pago

Los pagos se realizarán en dos (2) armadas, previo otorgamiento de la conformidad y presentación del comprobante respectivo, de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje de pago
Plan de Trabajo	--
Primer entregable	40 %
Informe final	60 %

El monto total del servicio incluye impuestos, así como cualquier costo involucrado en la prestación del servicio hasta la entrega del mismo en las condiciones señaladas en los presentes términos de referencia.

12. Penalidades**• Penalidad por mora**

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la presente contratación, se aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez (10%) del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado



Cuando se llegue al monto máximo de la penalidad, la Entidad, podrá resolver la orden de compra y/o contrato.

13. Responsabilidad por vicios ocultos

El plazo máximo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos es de un (01) año, contado a partir de la conformidad de la prestación de servicio realizado.

14. Confidencialidad

EL contratista se debe comprometer y está obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta respecto de la información confidencial del OSIPTEL y de los productos creados en el marco de la presente contratación, sea ésta reservada o restringida que conozca o a la que acceda con motivo del desarrollo de su actividad, quedando prohibido revelar dicha información a terceros. Para efectos de la presente contratación se entiende por información confidencial aquella información, documentación, estrategia, comunicación y en general, toda información que se considere como tal o se encuentre bajo el tratamiento de información confidencial por la normativa vigente.

Esta obligación subsistirá aún después de terminada la relación contractual y su incumplimiento genera la correspondiente responsabilidad por daños y perjuicios, de conformidad con las normas sobre confidencialidad de la información.

15. Anticorrupción

El proveedor/contratista se obliga a cumplir con lo siguiente:

CLÁUSULA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 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 al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas

