

Proyecto "Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distritos Priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque, la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura"

Términos de Referencia

Servicio de Mantenimiento y Ampliación del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto "Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distritos Priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque, la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura"

Lima, febrero de 2025

I. ANTECEDENTES

1.1. ANTECEDENTES GENERALES.

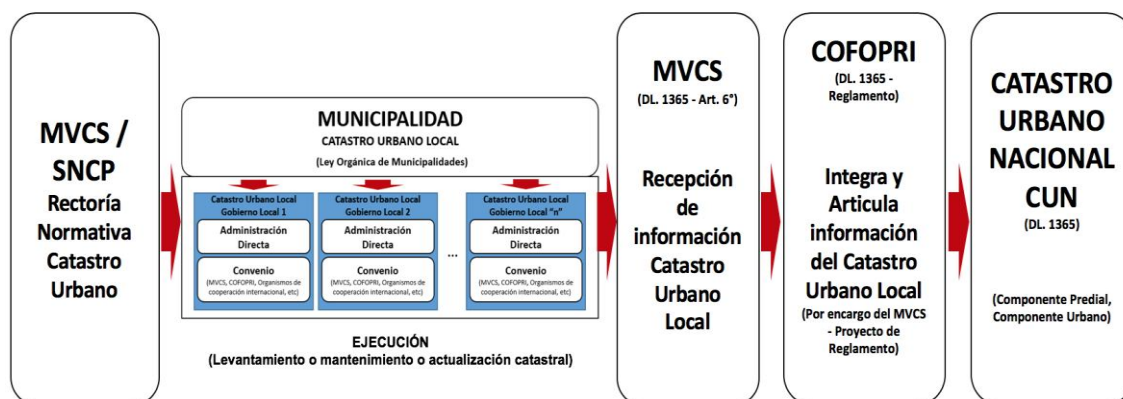
Mediante el Decreto Supremo N.º 050-2020-EF se aprobó la operación de Endeudamiento Externo a ser acordada con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) destinada a financiar el PI “Creación del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”, con código único de inversiones 2459010, con un costo total ascendente a US\$ 50,000,000.00 (Cincuenta Millones y 00/100 Dólares Americanos) para cuyo financiamiento se ha suscrito con el BIRF el Convenio de Préstamo N.º 9035-PE por la suma de US\$ 50,000,000.00. Adicionalmente, el Estado Peruano financia con una contrapartida local de US\$ 30,830,523 (Treinta millones ochocientos treinta mil quinientos veintitrés y 00/100 dólares americanos).

Con fecha 22 de mayo de 2020, se firma el Convenio de Préstamo N.º 9035 entre el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y el Gobierno de Perú, que financiará el PI “Creación del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) es el órgano rector a nivel nacional de los catastros urbanos, encargado de implementar la estrategia de desarrollo de los catastros urbanos a nivel nacional. El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI ha sido designado por el MVCS como la Unidad Ejecutora de Inversiones del presente proyecto de inversión pública.

Está definido que los actores involucrados en el proyecto son; los gobiernos locales, el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS

Ilustración: Articulación entre los actores involucrados del Proyecto



Fuente: D.L. 1365

El Estudio de Pre inversión ha identificado debilidades, problemáticas y deficiencias que dificultan y limitan a las entidades públicas y privadas, poder tomar decisión en base a la información, estas deficiencias del catastro corresponden a:

- La debilidad de los sistemas de información de tierras impide que las distintas entidades que asignan derechos o establecen restricciones al uso de suelos puedan estar al tanto de lo que están haciendo las otras entidades, lo cual

dificulta el diseño y armonización de políticas como la aplicación efectiva de las regulaciones.

- La carencia de una infraestructura de información de tierras (que incluye las normas, instituciones y sus roles, los sistemas de información y el acervo de datos) ha contribuido a que las principales ciudades crezcan descontroladamente sin que las instituciones oficiales hayan sido capaces de producir planes de desarrollo que se anticipen a la demanda.
- Un tercio de las municipalidades tienen asignados valores arancelarios por calles, aunque de manera incompleta o desactualizada. Sería razonable que el cálculo de los valores lo realicen las propias municipalidades que cuenten con las capacidades y que el rol del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sea el de un órgano rector.
- La existencia de una ficha catastral estándar para todas las municipalidades no reconoce la diversidad de las capacidades y necesidades de los gobiernos locales. Para la mayoría de las municipalidades, la exigencia de incluir los acabados en las fichas catastrales complejiza el proceso de cálculo del valor de las viviendas.
- La experiencia del Proyecto SIAF-GL (Sistema Integrado de Administración Financiera para los Gobiernos Locales) impulsado por el MEF ha demostrado que las municipalidades tienen la voluntad de ordenar su recaudación y que necesitan el acompañamiento y asistencia técnica. Uno de los problemas de la gestión del impuesto predial tiene que ver con la gran heterogeneidad de los gobiernos locales: mientras algunos distritos (especialmente en Lima y capitales de provincia) cuentan con catastros y capacidades técnicas que les permite recaudar eficientemente, hay otros que ni siquiera tienen un local donde operar.
- La falta de un sistema de catastro funcional dificulta completar el inventario de tierras del Estado. Se estima que el avance en la construcción del inventario no llegaría al 30% del total de propiedades del Estado. De un estimado de 8.5 millones de predios que tienen una partida registral abierta en el Registro de Predios, más de la mitad carece de información catastral. Esto produce problemas frecuentes de superposición de derechos.
- Existe un alto nivel de desactualización del registro que amenaza la sostenibilidad de los programas de formalización. Las principales razones que explican que existen pocos incentivos para mantener los registros al día son los altos costos para formalizar las transacciones, y la falta de una “cultura registral”.

El Proyecto de Inversión tiene como objetivo central “Mejorar la cobertura del Servicio de Catastro Urbano en distritos priorizados de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura”, y el fin de “Fortalecer los catastros urbanos en municipalidades priorizadas para mejorar las capacidades de los gobiernos locales para la generación de ingresos y la gestión urbana”, como fin derivado del objetivo central del Proyecto.

Es preciso mencionar que “gestión urbana” comprende las actividades de planificación, control urbano y la gestión de riesgos de desastres naturales; y los fines directos del Proyecto son, (i) el incremento de la base tributaria del impuesto predial, y (ii) la adecuada información para la planificación y gestión del territorio.

Con el Proyecto se pretende satisfacer las necesidades a los tres niveles de gobierno y a la ciudadanía en general, a través de:

- i) La mejora del marco institucional del catastro que incluya la revisión de las metodologías, procedimientos, estándares, etc.
- ii) El fortalecimiento de las capacidades de las municipalidades en el procedimiento catastral, así como en el uso y aplicaciones en los procesos municipales.
- iii) Generación de información y conocimiento del territorio que provea e integre información con las instituciones públicas y privadas, que facilite la fiscalización y la toma de decisiones.
- iv) El desarrollo de mecanismos de simplificación administrativa en beneficio de la ciudadanía.
- v) El aumento de la recaudación del impuesto predial tomando como base el catastro actualizado.

El área de intervención del proyecto de acuerdo al estudio de pre inversión, prioriza 22 distritos que representan a 04 provincias (Chiclayo, Lambayeque, Lima Metropolitana y Piura) de 03 departamentos (Lambayeque, Piura y Lima) que a continuación se detalla:

REGIÓN LAMBAYEQUE		REGIÓN: PIURA	
CIUDAD: CHICLAYO		CIUDAD: PIURA	
DISTRITO	UNIDADES CATASTRALES	DISTRITO	UNIDADES CATASTRALES
Chiclayo	95,221	Piura (1)	98,783
José Leonardo Ortiz	55,231	Castilla	47,114
La Victoria	25,373	Catacaos	24,174
Pimentel	11,446	26 de Octubre	
CIUDAD: LAMBAYEQUE		(1) Proyección incluye unidades catastrales del distrito 26 de Octubre	
DISTRITO	UNIDADES CATASTRALES		
Lambayeque	18,761		

REGIÓN: LIMA			
CIUDAD: LIMA			
DISTRITO	UNIDADES CATASTRALES	DISTRITO	UNIDADES CATASTRALES
Lima	139,158	San Juan de Miraflores	129,088
Breña	39,991	San Luis	24,634
Chorrillos	115,183	San Martín de Porres	228,570
Comas	175,377	San Miguel	60,668
El Agustino	67,244	Surquillo	43,629
Independencia	76,107	Villa El Salvador	140,053
Los Olivos	136,054		

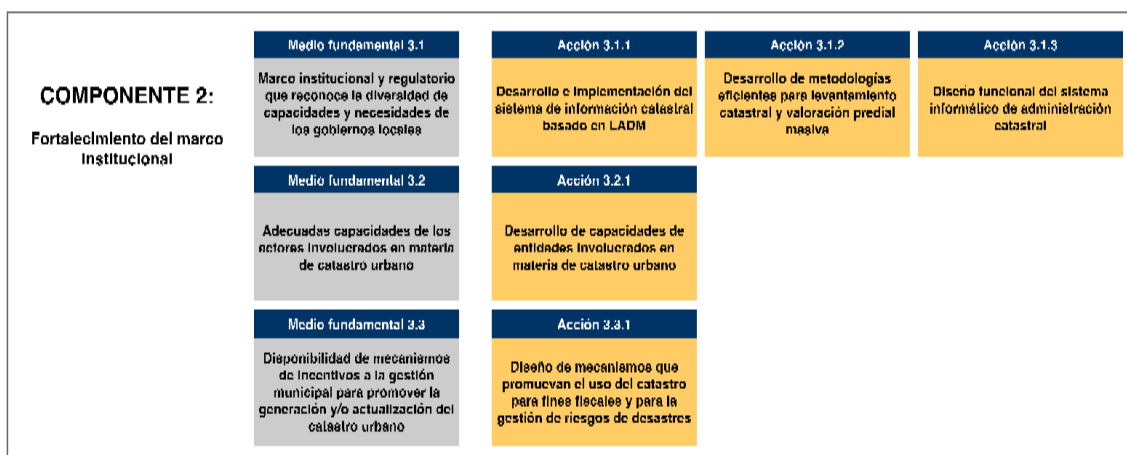
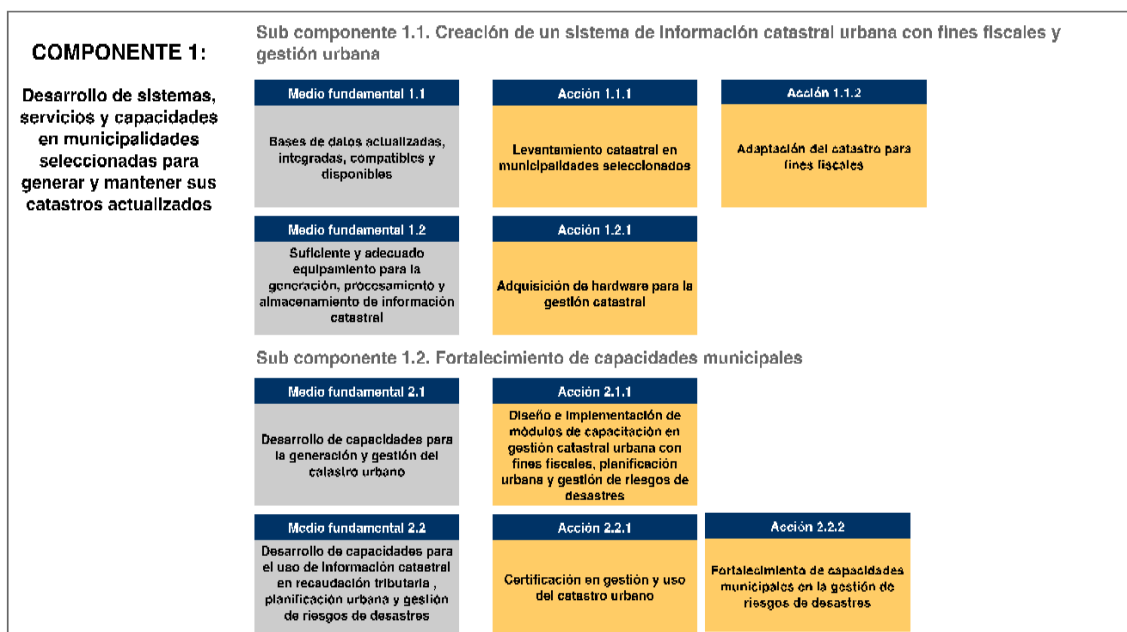
El número de unidades catastrales es un estimado al 2018 (Estudio de Preinversión)

1.2. DESARROLLO DE LAS ETAPAS DEL PROYECTO

El proyecto plantea la intervención a través de dos componentes:

- **Componente 1:** Desarrollo de sistemas, servicios y capacidades en municipalidades seleccionadas para generar y mantener sus catastros actualizados.
 - **Subcomponente 1.1** Creación de un sistema de información catastral urbana con fines fiscales y gestión urbana
 - **Subcomponente 1.2** Fortalecimiento de capacidades municipales

Componente 2: Fortalecimiento del Marco Institucional.



Fuente: Perfil del Proyecto de Inversión

II. FINALIDAD PÚBLICA

Realizar mantenimiento al Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos para el mejoramiento que permita ampliar y repotenciar las funcionalidades del sistema para informar, atender, registrar y gestionar la información de las solicitudes de Consultas, Quejas y Reclamos, realizadas en el marco del levantamiento de información catastral del Proyecto “Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distritos Priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque, la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.

III. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. ALCANCE

El presente servicio consiste en realizar un mantenimiento con el fin de ampliar y repotenciar el Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamo, que es la plataforma actual que fue desarrollada con un motor de base de datos PostgreSQL, y lenguajes de programación .Net y Angular, asimismo la UE003 brindará el código fuente y a partir de este, se den las modificaciones necesarias, descritas en la sección de Desarrollo de presente documento.

Las funcionalidades del sistema provienen de las necesidades y requerimientos de los usuarios de la Unidad Ejecutora y empresas encargadas del levantamiento catastral, y están orientadas a lograr un mayor nivel de eficacia y eficiencia en los reportes de información históricos y actuales.

El servicio a contratar es a todo costo, para el mantenimiento del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos, del Proyecto “Creación del Servicio de Catastro Urbano en distritos priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del departamento de Lambayeque, la provincia de Lima del departamento de Lima y la provincia de Piura del departamento de Piura”, por lo que el proveedor de servicios tiene bajo su cargo y responsabilidad económica, tributaria, administrativa y laboral el aporte de personal ejecutivo, administrativo, mano de obra, materiales y suministros, gastos de transporte dentro y fuera de Lima, herramientas, equipos y sistemas de telecomunicaciones e informáticos, soporte, software, seguros, licencias y/o autorizaciones administrativas, impuestos de ley, y cualquier otro bien o servicio que sea requerido, legal, judicial o contractualmente para el cumplimiento de los servicios materia del Contrato.

El Sistema Informático de Quejas y Reclamos tiene cuenta con dos componentes:

1. Administración Web
2. Base de Datos

3.2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será coordinado y dirigido por el proveedor de servicios quien realizará todos los esfuerzos a su alcance para cumplir con la implementación propuesta en los términos y tiempos estipulados en este documento. Mediante la Estructura Organizativa, el proveedor de servicios, deberá asegurar el cumplimiento de los objetivos del servicio, mediante la participación de expertos que conjuguen un alto conocimiento y capacidad de comunicación.

IV. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el mantenimiento del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos, que permita el mejoramiento y ampliación de funcionalidades al sistema. Con estas implementaciones al módulo de atención virtual, seguirá ocupándose de aquellas Consultas, Quejas y Reclamos referidas al levantamiento catastral en cada una de sus etapas de una manera óptima y de fácil acceso al ciudadano.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos será brindar el mantenimiento al Módulo Administrativo y al Módulo Administrado, según el siguiente detalle:

- Mejorar la base de datos que provee el sistema
- Optimizar la interacción del ciclo de respuesta de atención
- Modificar la estructura de la sección de Denuncias
- Actualizar la información para la interacción del ciudadano

V. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El proveedor de servicios, deberá presentar un plan de trabajo detallado, el cual será revisado y afinado con la Coordinación de Monitoreo de la Unidad Ejecutora 003 de COFOPRI, con la participación del Especialista de TI, hasta obtener su aprobación antes del mantenimiento del sistema. El proveedor de servicios,

detallará el plan de trabajo asociado a todas las actividades involucradas al mantenimiento de los componentes del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos, incluyendo los entregables y los plazos de entrega correspondientes; el plan de trabajo servirá para supervisar y monitorear el progreso del servicio. El proveedor de servicios, deberá asegurar que el servicio se ciña al plan de trabajo acordado y aprobado por la Unidad Ejecutora 003, detectando oportunamente los problemas o desviaciones, así como las causas, probables consecuencias y las medidas correctivas a ser aplicadas en cada caso.

El proveedor de servicios, deberá presentar el plan de trabajo del servicio, considerando al menos las siguientes fases y actividades que se mencionan a continuación:

a. Fase Inicial

Esta fase debe comprender la planificación del servicio, incluyendo cronograma, alcances y la gestión de riesgos. Durante esta fase, se debe organizar el servicio, incluyendo roles y responsabilidades, estableciendo la metodología del mantenimiento.

En esta fase, se debe establecer la necesidad detallada de lo requerido en el sistema y todos sus componentes, evidenciado con actas de reuniones de levantamiento de información.

b. Fase Mantenimiento del Sistema

Desarrollo

Esta fase, debe comprender actividades de parametrización, configuración y la ejecución de todos los desarrollos necesarios para el mantenimiento y ampliación del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos.

Módulo administrativo (web funcionario):

- Implementación en la pantalla historial de solicitudes, mostrando el punto focal (usuario responsable) a la que fue derivada la solicitud.
- Ampliar el detalle de la solicitud en la pantalla de historial, mostrando las interacciones de derivación y respuesta, fecha y tiempo.
- Implementar para los puntos focales, historial de solicitudes, donde se podrá hacer seguimiento a sus casos asignados.
- En la derivación al punto focal, estas puedan derivar hacia otros usuarios para emitir comentarios. (Sub sección de colaborados para agregar comentario, y visualizar los comentarios recibidos)
- Aviso de ingreso de una solicitud a través del correo vinculado.
- Ordenar las fechas de las solicitudes ingresadas desde la base compartida.
- El concepto de tiempo restante debe contabilizar a partir del día siguiente de recibido.
- En el exportable, debe brindar todos los campos: Departamento, provincia, distrito, separar en columnas fecha y hora, número de ticket, propietario o representante, días de respuesta, punto focal designado de respuesta, descripción del caso
- Dashboard, los gráficos deben mostrar los siguientes indicadores: Efectividad de la atención por tipo de solicitud (barras), Recurrencia por tipo de solicitud por tema (torta), Edad del administrador (barras), Genero

del administrado (circular), Eficiencia en días por tipo de solicitud (barras) y Canales de atención (circular)

Asimismo, los gráficos deben contener: Fecha, fuente de la data, etiqueta de datos en los gráficos, cambiar nombre “CANALES DE RESPUESTA” por “CANALES DE ATENCIÓN”, Indicador de eficiencia en porcentaje, eliminar cuadros de cobertura y recurrencia, descargar dashboard en PDF.

Módulo administrado (Web pública):

- En los desplegables de consulta, queja y reclamos, modificar los conceptos de cada uno de las solicitudes e indicar el plazo para la respuesta, consulta 5 días hábiles, queja y reclamo 20 días hábiles.
- Registro de insatisfacción, se modificará para que el administrado pueda presentar una reconsideración de respuesta, según Art. 207 de la Ley N°27444 **“El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días”**.
- Automatizar la el nombre y apellido con la inscripción del DNI, por medio de la PIDE.
- En el mensaje de registro, indicar el plazo de respuesta, consulta 5 días hábiles, queja y reclamo 20 días hábiles.
- Configurar en la sección denuncias, para que los administrados marquen la opción de identificación del denunciante, dando dos opciones “Denuncia con datos personales” y “Denuncia anónima”.
- Cambiar título de solicitud a denuncia.
- En el deslizable de tipos de denuncias implementar la opción “otro.”
- En la pantalla se debe citar la ley n° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y el objetivo señalado en el artículo 1 de la misma: ***“La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.”***
- Modificar el concepto de quejas y reclamos.
 - RECLAMO: INCORFORMIDAD CON EL BIEN O SERVICIO
Propuesta amigable SIAQR: Puede presentar un reclamo en caso se sienta inconforme con los servicios ofrecidos por el Proyecto o por el resultado de los mismos.
 - QUEJA: INCORFORMIDAD CON LA ATENCIÓN
Propuesta amigable SIAQR: Presente su queja si ha tenido una mala experiencia durante el proceso del levantamiento catastral.

Pruebas y Calidad

Debe comprender actividades de desarrollo de pruebas a los módulos intervenidos, para el debido aseguramiento de la calidad.

Dentro del ciclo de pruebas deberá considerarse como mínimo:

- Pruebas de Usuario Funcional, para lo cual se recomienda realizar pruebas de manera iterativa, en las cuales se permita que dichas pruebas sugieren pequeñas mejoras o ajustes. Este refinamiento deberá realizarse desde la etapa de construcción.

- Pruebas Unitarias, que consiste en probar el correcto funcionamiento de un módulo en particular. Esto asegura que cada uno de los módulos funcione correctamente.

El proveedor brindará un plan de pruebas que será ejecutado por la Coordinación de monitoreo y evaluación y cuando se hayan firmado las actas de aprobación de realizará el pase a producción, para lo cual, la Unidad Ejecutora 003 proporcionará los ambientes de producción de base de datos y servidor de aplicación, tal como está funcionando actualmente.

Capacitación a usuarios finales

Se realizará la capacitación a usuarios de la Coordinación de Monitoreo y Evaluación de los nuevos componentes y mejoras realizadas del sistema. El proveedor de servicios, deberá proveer el Plan de Capacitación que debe comprender todos los requisitos para el desarrollo de la capacitación.

El proveedor deberá realizar una capacitación técnica sobre los cambios realizados a nivel de código fuente por un tiempo de 4 horas al equipo de sistemas de la UE003.

El proveedor deberá entregar manuales usuario y manual técnico del sistema.

c. Soporte

Este servicio debe comprender la ejecución de todas las actividades de atención de incidencias, adecuaciones y mejoras del sistema que garanticen el éxito del Sistema en Producción. Dichas actividades deberán ejecutarse en una bolsa de hasta 100 horas en el periodo de 365 días calendario. Para realizar alguna solución de soporte, el proveedor del servicio deberá entregar el procedimiento de solicitud de adecuaciones o mejoras al inicio de la ejecución y será aprobado previamente por la UE003COFOPRI.

Al terminar el tiempo de servicio o al acabar la bolsa de horas de soporte, el servicio puede ser renovado con una adenda al contrato inicial.

d. Garantía

La Garantía del Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos, comprende la atención por fallas que el Sistema pueda presentar, desde la aprobación del cierre de mantenimiento del sistema en un total de 365 días calendario, en el cual la empresa deberá resolver según el nivel de falla, puede ser moderada, crítica o de bajo impacto, las horas de demanda de solución de incidencias se deberá presentar al inicio del contrato en un formato SLA. Para lo cual el proveedor brindará una carta de garantía por el tiempo indicado.

Se detalla los tiempos de respuesta según niveles de severidad de falla:

Nivel de Impacto	Detalle	Tiempo de Respuesta
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente, no compromete la calidad del servicio.	4 horas
Medio	El Servicio continúa funcionando, pero de manera degradada; impacto medio al sistema que podría amenazar su operación.	2 horas
Crítico	Sin disponibilidad del servicio, el cliente no puede operar.	30 min

Asimismo, el proveedor de servicios fijará hitos y/o compromisos, que permitan evidenciar los avances de manera ordenada a lo largo del servicio y sobre el cual, la Unidad Ejecutora 003 efectuará el seguimiento, control y aplicación de penalidades. A continuación, se indican los hitos mínimos propuestos que deben considerarse para alcanzar cada fase, caso contrario, el proveedor de servicios presentará su propuesta, la cual debe asegurar la definición de hitos durante todo el ciclo que dure el proyecto, la misma que debe contar con la aprobación de la Unidad Ejecutora 003 de Cofopri.

Fase /Tiempo	Actividad/Etapa	Hito de Aceptación
Fase Inicial/5 Días Calendario	Plan de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Deberá presentar el plan de trabajo asociado a todas las actividades involucradas a lo largo de la Implementación de cada uno de los componentes, en sus diferentes fases o etapas, incluyendo los entregables y los plazos de entrega respectivos; el cual servirá para supervisar y monitorear el progreso del servicio.
Fase Mantenimiento del Sistema/ 20 días calendario	Desarrollo	Mantenimiento de los módulos: <ul style="list-style-type: none"> Módulo Administrado: Mantenimiento al Módulo implementado mejoras al para su funcionamiento. Módulo Administrativos: Mantenimiento al Módulo implementado mejoras al para su funcionamiento.
	Pruebas y Calidad	Validación y aceptación final de todas las pruebas realizadas (incluyendo pruebas de carga y stress).
	Capacitación a usuarios finales	Capacitación a usuarios, manuales usuario manual técnico.

Fase /Tiempo	Actividad/Etapa	Hito de Aceptación
Soporte/365 días calendario	Soporte Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas y Reclamos	Bolsa de 100 horas en un lapso de 365 días calendario. El inicio del periodo de soporte se dará después de la aprobación del entregable 2.

Cronograma estimado para el Mantenimiento del Sistema de Información de Atención de Quejas y Reclamos. En el cuadro se ha considerado 05 día de revisión, 05 día de absolución de observaciones y 05 día de revisión y aprobación.

		Calendario de Días de Ejecución y Aprobación			
FASE	Duración	Día 01 hasta día 05	Día 06 hasta día 10	Día 11 hasta día 30	Día 31 hasta día 35
Inicial	10 días				
Mantenimiento	25 días				
	Días de Ejecución				
	Días de Aprobación				

		Duración en Meses											
FASE	Duración	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Soporte	12 meses												

VI. ENTREGABLES

A continuación, se detalla los entregables del desarrollo e implementación del sistema del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos:

Pagos	Porcentaje	Producto	Plazo
Entregable 1	10%	Primer Informe: <ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo 	Hasta los 5 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscrito la firma del contrato
Entregable 2	70%	Segundo Informe <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Pruebas y Calidad Capacitación a usuarios Puesta en Producción 	Hasta los 20 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de notificada la aprobación de la conformidad del Entregable 1 por

			parte de la UE003
Entregable 3	20%	Tercer Informe Reporte de Soporte	Hasta 365 días contabilizados a partir del día siguiente de la notificación de aprobación del entregable 2 por parte del UE003

VII. PERFIL DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

HABILITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con RUC habido y activo. - No tener impedimento de contratación con el Estado - Contar con el Registro Nacional de Proveedores
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con experiencia acreditada mínima de dos (02) años en diseño y/o desarrollo web, y/o programas informáticos de proyectos. - Además, se especifica que la experiencia debe ser acreditada con documentos como contratos u órdenes de compra u órdenes de servicio o documentos que muestren los proyectos realizados o que confirmen la ejecución de trabajos relacionados como conformidades o constancias de prestación u otro documento que acredite fehacientemente la experiencia solicitada, y que estos deban cubrir los últimos cinco (05) años.

7.1. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIO

El proveedor de servicios, es responsable directa y absoluta, de las actividades que realizará, ya sea directa o través de su personal, debiendo responder por el servicio objeto de contratación.

El proveedor de servicios, adicionalmente a las obligaciones que les corresponden conforme a los dispositivos legales vigentes, y que son inherentes al servicio contratado, se obliga y compromete a cumplir con lo siguiente:

- Presentar los entregables e informes de acuerdo con el plazo previsto en los Términos de Referencia, ante la dependencia designada, para obtener la conformidad.
- Garantizar la participación del personal, servicios y equipos descritos en el plan de trabajo.
- El proveedor de servicios, será legalmente responsable, en el campo administrativo, civil y penal por los resultados de los entregables.
- Asumir la responsabilidad, total y exclusiva, por la calidad del servicio ejecutado.
- La UE003 de COFOPRI, en aplicación de su derecho de fiscalizar y supervisar el desarrollo del servicio materia del presente contrato, podrá convocar el proveedor de servicios, en las oportunidades que crea necesario, para efectuar coordinaciones y revisiones del avance obtenido en el desarrollo del servicio; así

como para que informe o asesore en asuntos concernientes al objeto del contrato.

El proveedor de servicios, es responsable del personal que contrate y las obligaciones y beneficios que implique, quedando claro que la UE003 de COFOPRI, no mantiene vínculo laboral ni contractual con el personal que ejecute el servicio.

VIII. CONFORMIDAD Y APROBACIÓN DE INFORMES

La conformidad del servicio de cada entregable, será emitida por la Coordinación de Monitoreo y Evaluación de la UE003 de COFOPRI, previa opinión técnica favorable del Especialista de TI según su competencia, bajo el siguiente detalle:

- La revisión de los entregables por parte de la UE003 de COFOPRI, se realizará en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados desde el día siguiente de la recepción de cada entregable.
- De existir observaciones, la UE003 de COFOPRI comunica al proveedor de servicios, indicando claramente el sentido de estas, otorgándoles un plazo para subsanar no mayor de cinco (05) días calendario.
- La comunicación de las observaciones al proveedor de servicios, se realizará a través de correo electrónico.
- La revisión de la subsanación de observaciones, de corresponder, por parte de la UE003 de COFOPRI, se realizará en un plazo máximo cinco (05) días calendarios, contados desde el día siguiente de su recepción.
- La presentación de los entregables será vía mesa de partes virtual de COFOPRI, a través del siguiente enlace:

<https://mpv.cofopri.gob.pe/Management/FrmMesaPartesVirtual.aspx>

IX. PLAZO Y FORMA DE PAGO

El plazo total del contrato del desarrollo e implementación del sistema del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos es de hasta 390 días calendarios.

La forma de pago será la siguiente:

Pagos	Porcentaje	Plazo
Entregable 1	10% del monto total del servicio, previa conformidad.	Hasta los 5 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscrito la firma del contrato
Entregable 2	70% del monto total del servicio, previa conformidad.	Hasta los 20 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de notificada la aprobación de la conformidad del Entregable 1 por parte de la UE003
Entregable 3	20% del monto total del servicio, previa conformidad.	Hasta los 365 días calendario contabilizados a partir del día siguiente de notificada la aprobación de la conformidad del Entregable 2 por parte de la UE003

El plazo total del servicio será de hasta 390 días calendario.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el proveedor de servicios, se debe de contar con los documentos siguientes:

- La conformidad del servicio.
- Comprobante de pago.

X. PENALIDADES

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la presentación de entregables, la Unidad Ejecutora podría aplicar una penalidad por cada día de retraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato, de llegar al valor total del 10% se procederá a anular la orden de compra o contrato y a comunicar a las autoridades pertinentes correspondientes al Banco Mundial y a la autoridad que rige el Sistema Nacional de las Contrataciones en el Estado Peruano, de acuerdo con la siguiente formula:

La penalidad por día de atraso se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times Monto}{0.40 \times Plazo\ en\ días}$$

Dónde: Monto = monto adjudicado.

Plazo de en Días = plazo máximo de entrega

XI. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor de servicios, se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, toda información proporcionada por la UE003 de COFOPRI y obtenida como producto del servicio realizado.

El proveedor de servicios, se obliga a mantener confidencialidad y reserva absoluta, en el manejo de cualquier información y documentación a la que tenga acceso a consecuencia de la ejecución del contrato, quedando prohibido de revelar información a terceros. El proveedor de servicios, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la UE003 de COFOPRI, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en informes, documentos y demás datos compilados o recibidos por el consultor.

11.2. PROPIEDAD INTELECTUAL

La UE003 de COFOPRI, adquirirá todos los derechos de propiedad intelectual necesarios para el aprovechamiento de los sistemas, aplicaciones, código fuente, documentos de análisis y diseño, así como otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución de este.

En caso de que las prestaciones derivadas del contrato, incluyan la creación de elementos considerados creaciones intelectuales, la UE003 de COFOPRI adquirirá a título excluyente y por el máximo plazo permitido por Ley, todos los derechos patrimoniales que la Ley otorgue sobre dicha creación, a partir de la conformidad de la prestación.