

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE 05 LOCADORES PARA EL SERVICIO DE UBICACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS**

**I. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar el servicio de 05 personas naturales bajo la modalidad de servicios no personales para la ubicación, revisión, análisis, calificación, elaboración de cartas y proyección de resoluciones, asegurando el cumplimiento del marco legal vigente y los lineamientos establecidos por la entidad.

La contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el Artículo 1764º y siguientes del Código Civil; por su modalidad, el servicio no implica relación laboral alguna con el SATCH, no encontrándose la persona natural que preste el servicio bajo la dependencia o subordinación del SATCH, por lo que la emisión de la orden de servicio no genera para el locador ninguno de los beneficios previstos en la legislación laboral.

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

Contar con un servicio de ubicación, análisis, resolución de solicitudes en materia tributaria como no tributaria, con el objetivo de atender eficientemente la carga pasiva de solicitudes del departamento, a su vez previniendo futuras responsabilidades y garantizando un servicio óptimo a los administrados.

El servicio se alinea con las funciones del Departamento de Reclamos, como órgano encargado de resolver las solicitudes contenciosas y no contenciosas de naturaleza tributaria como no tributaria presentadas por los administrados, conforme a lo establecido en los artículos 64 y 66 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad.

**III. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

El servicio requerido comprende las siguientes actividades:

revisión, análisis, calificación, elaboración de cartas y proyección de resoluciones, el análisis y la calificación de las solicitudes deberán asegurar el cumplimiento del marco legal aplicable. Como resultado, se emitirá un pronunciamiento en nombre de la Entidad, en la forma de una Resolución de Gerencia de Operaciones, el total de solicitudes que deberá atender cada locador durante el servicio – 89 días calendarios, ascenderán a 100 solicitudes al mes por cada locador, haciendo un total de 1500 solicitudes.

Por cada solicitud analizada y calificada con proyección de resolución, el locador deberá presentar una carta con la motivación correspondiente que sirva de sustento respecto del análisis y resultado efectuado.

**IV. REQUISITOS MÍNIMOS**

**a. Perfil:**

- Bachiller o titulado en la carrera de Derecho, Contabilidad o Economía.

**Acreditación:** Con copia simple del diploma.

**b. Experiencia:**

- Experiencia mínima general de seis (06) meses en instituciones públicas y/o privadas. La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y/o su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal.

**c. Requisitos / Capacitaciones:**

- No tener impedimento o incompatibilidad para prestar servicios al Estado.
- Curriculum Vitae actualizado y documentado.
- RUC activo.
- Cuenta bancaria y CCI.
- Indispensable conocimiento en el manejo del Office.
- Conocimiento comprobable en Derecho Administrativo, Derecho Tributario Municipal y/o Gestión Pública, de como mínimo 90 horas electivas.
- Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores -RNP.



## V. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El presente servicio se desarrollará por el periodo de 89 días calendarios.

## VI. FORMA Y MONTO DE PAGO

El locador presentara tres (03) entregables por la ejecución del Servicio, los cuales deberán ser presentados por escrito y debidamente firmados ante el Departamento de Reclamos:

**1er. entregable:** Presentación del informe correspondiente al servicio desarrollado a los 30 días calendarios de iniciado el servicio a los **30** días hábiles.

**2do. entregable:** Presentación del informe correspondiente al servicio desarrollado a los 60 días calendarios de iniciado el servicio a los **60** días hábiles.

**3er. entregable:** Presentación del informe correspondiente al servicio desarrollado a los 89 días calendarios de iniciado el servicio a los **89** días hábiles.

El pago se realizará a los **30, 60 y 89** días calendarios. El locador deberá presentar tres (3) entregables: **100 expedientes por entregable**; mismo que consistirá en un informe el cual deberá señalar el consolidado de los expedientes atendidos.

El importe que se deberá cancelar es por el monto total de servicio de **S/2,000.00 (Dos Mil y 00/100 soles) por locador y por entregable**, previa conformidad del Departamento de Reclamos, adscrito a la Gerencia de Operaciones.



## VII. PENALIDADES

Penalidad por demora en la ejecución de la prestación del servicio:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto de la orden de servicio, la Entidad aplicará al proveedor una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total de la orden de servicio vigente o, de ser el caso del ítem que debió ejecutarse. Esta será deducida de los pagos a realizarse.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Penalidad diaria =  $0.10 \times \text{Monto}$

F x Plazo de días

Dónde:

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

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

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda a la orden de servicio o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucran obligaciones de ejecución periódica a la presentación parcial que fuera materia de retraso.

La justificación de un retraso podrá ser considerada previa evaluación de la acreditación objetiva y fehacientemente por parte del proveedor, sustentando que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

## VIII. OTRAS PENALIDADES

No corresponde.

## IX. DISPOSICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e informaciones del SATCH a los que tenga acceso en la ejecución del servicio. Se entiende que la obligación asumida por el proveedor está referida no sólo a los documentos e informaciones señalados como confidenciales, sino a todos los documentos e informaciones que debido al presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del proveedor.

## X. CLAUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

EL proveedor 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 con relación al contrato.

Asimismo, el proveedor 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 proveedor 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.



**PEDIDO DE SERVICIO N°**

000022

UNIDAD EJECUTORA : 000 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO - S/  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 500260

Tipo Uso : Consumo

Dirección Solicitante : DEPARTAMENTO DE RECLAMOS  
Entregar a Sr(a) : ALTAMIRANO CARDOZO IRIS YANET  
Fecha : 20/01/2025  
Actividad Operativa : C0021 ATENCIÓN DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y SOLICITUDES NO CONTENCIOSAS EN PRIMERA II  
Motivo : CONTRATAR 05 LOCADORES PARA EL SERVICIO DE UBICACION, ANALISIS Y RESOLUCION DE SOLICITUDES DEL DPTO DE RECLAMOS

FF/Rb	META / MNEMONICO	Función	División Func.	Grupo Func.	Programa	Prod/Pry	Act/Ai/Obr
2-09	0002	03	007	0013	9002	3999999	5000409

Código	Descripción / Términos de Referencia	Clasificador	Valor S/.	Unidad Medida
071100437549	SERVICIO DE ATENCIÓN Y RESOLUCION DE EXPEDIENTES DE PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS Y NO CONTENCIOSOS	2.3.2.9.1.1	30,000.00	SERVICIO

  
Firma del Solicitante  
**Abg. Iris Y. Altamirano Cardozo**  
Jefe (e) del Departamento de Reclamos  
**SATCH** | SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO

  
Abg. Elisa A. Ruiz Montalban  
Jefe de la División de Servicios al Administrado  
**SATCH** | SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO  
Firma Autorizada

