

REQUERIMIENTO N.º 272-2025-SATJLO/GO

A : CPC. WALTER CHAPOÑAN SANDOVAL
GERENTE DE ADMINISTRACION

DE : ABG. XIOMARA PAOLA MAYANGA VALENCIA
GERENTE DE OPERACIONES

ASUNTO : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO EN ORIENTACION AL
CONTRIBUYENTE Y/O ADMINISTRADO PARA LA GERENCIA DE
OPERACIONES

FECHA : 01 DE OCTUBRE DE 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

A fin de cumplir con las metas y objetivos de la Gerencia de Operaciones se requiere la contratación de los servicios de APOYO EN ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE Y/O ADMINISTRADO PARA LA GERENCIA DE OPERACIONES, de acuerdo al siguiente detalle:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PLAZO/DC
01	APOYO EN ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE Y/O ADMINISTRADO PARA LA GERENCIA DE OPERACIONES	01	Hasta 60 días calendario
CLASIFICADOR:			

Adjunto Anexo I "Términos de Referencia"

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes agradecerle por el interés que se preste al presente documento.

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ
SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA Y RECURSOS HUMANOS
PROVEIDO N.º 238

Pase a: Coordinador y Contralor

Para:

1 ☒ Elab. Resolución	5 ☐ Sus conocimientos y Fines
2 ☒ Su atención y Trámite	6 ☐ Archivo
3 ☐ Comunicar al Interno	7 ☐ Atender la Salida
4 ☐ Emitir Informe	

FECHA: 03.10.25

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
PROVEIDO N.º 3066

Pase a: SE/COPIA

Para:

1 ☐ Elab. Resolución	5 ☐ Sus conocimientos y Fines
2 ☐ Su atención y Trámite	6 ☐ Archivo
3 ☐ Comunicar al Interno	7 ☐ Atender la Salida
4 ☐ Emitir Informe	

FECHA: 1.10.25



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ
SUBGERENCIA DE LOGÍSTICA Y RECURSOS HUMANOS
RECIBIDO

FECHA: 01 OCT 2025

HORA: 05:26 pm

FIRMA: [Firma]

REGISTRO: 2314

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
JOSÉ LEONARDO ORTÍZ
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
RECIBIDO

FECHA: 01 OCT 2025

HORA: 03:43 pm

FIRMA: [Firma]

REGISTRO: [Firma]

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	GERENCIA DE OPERACIONES
Actividad del POI	Atención y orientación al contribuyente y/o administrado en trámites tributarios y no tributarios.
Denominación de la Contratación:	Servicio de Apoyo en orientación al contribuyente y/o administrado.
Descripción de la necesidad / CMN:	CMN 0002 SERVICIO DE ORIENTACION

I. FINALIDAD PÚBLICA

Fortalecer la atención directa a los administrados y/o contribuyentes en la orientación sobre trámites del SATJLO, con el fin de facilitar el acceso a los servicios municipales y mejorar la percepción ciudadana respecto al servicio público, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI institucional.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con una persona capacitada para brindar apoyo en la orientación, atención y recepción de documentos y trámites del SATJLO, de forma directa, clara y eficiente, cumpliendo metas mínimas de atención y recepción documentaria.

III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN

La contratación deberá asegurar eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos, seleccionando a una persona que garantice cumplimiento de metas de atención, conocimiento técnico y trato adecuado al ciudadano, considerando criterios de calidad, sostenibilidad del servicio y cumplimiento de las disposiciones normativas.

IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

▪ Descripción del servicio a contratar

Ítem	Descripción del servicio
1	Apoyar en la gestión operativa relacionada a la atención de consultas de los administrados y/o contribuyentes (mínimo 120 atenciones)
2	Apoyar en la orientación en el llenado de los formatos internos del SATJLO (mínimo 80 orientaciones)
3	Apoyar en la recepción de expedientes administrativos (mínimo 50 expedientes)

4.2 Plan de trabajo:

4.3 Prestaciones accesorias a la prestación principal

- 4.3.1. Mantenimiento preventivo y/o correctivo: No aplica
- 4.3.2. Soporte técnico No aplica
- 4.3.3. Capacitación y/o entrenamiento. No aplica
- 4.3.4. Otras prestaciones accesorias: No aplica.

4.4. Lugar, plazo, valor de la cuantía de prestación del servicio.

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.



4.4.1. Lugar: Jurisdicción del distrito de José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque. Punto de partida: oficinas del SAT JLO (Av. Jhon Kennedy N° 412 - JLO).

4.4.2. Plazo: 60 días calendario.

4.4.3. valor de la cuantía: S/ 2,800.00 (Dos mil ochocientos y 00/100 soles).

V. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL PROPUESTO

5.5.1 Experiencia del Proveedor: Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en el sector público o privado.

5.5.2 Experiencia del Personal Clave: Experiencia laboral específica de un (01) año en el sector público en funciones similares.

5.5.3 Formación Académica Estudios Secundarios, Egresado o Grado Académico: Técnico o universitario egresado de las carreras de Administración, Contabilidad, Derecho o Economía.

5.5.4 Capacitación En los estudios complementarios: No aplica

5.5.5 Otros:

- Contar con RUC vigente
- Contar con RNP
- Técnico o universitario en Administración, Contabilidad, Derecho o Economía.
- No tener impedimento para contratar con el Estado (art. 11° Ley de Contrataciones)

VI. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

6.1. Equipamiento

A. Equipamiento estratégico: No aplica

B. Otro equipamiento: No aplica

6.2 Infraestructura estratégica: No aplica

6.3 Personal

A. Personal clave: No aplica

a. Personal 1

i. Actividades:

- Atención al contribuyente
- Orientación para el llenado de formatos
- Recepción de documentos

ii. Perfil

- Técnico o universitario en Administración, Contabilidad, Derecho o Economía.
- Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en el sector público o privado.
- Experiencia laboral específica de un (01) año en el sector público en funciones similares.
- Conocimiento básico de trámites administrativos y atención al público

b. Personal 2

(...)

B. Otro personal

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.



VII. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del contratista

- Puntualidad en el servicio.
- Presentar reporte de actividades luego de culminado las fechas programadas

7.2. Otras obligaciones de la Entidad

Suministrar al Contratista, de manera oportuna, toda la información, documentos, reportes o antecedentes relevantes que sean necesarios para la correcta elaboración de los entregables.

7.3. Adelantos

No se contemplan adelantos.

7.4. Subcontratación

No se permiten subcontratos

7.5. Confidencialidad

El contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e información que tenga acceso o sea proporcionada por la Entidad, a los que tenga acceso en la ejecución de la prestación.

Se entiende que la obligación asumida por el contratista está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como "confidenciales" si no a todos los documentos e informaciones que, debido al presente servicio vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del contratista.

7.6. Propiedad intelectual

El Locador de Servicios, por el solo hecho de aceptar el presente contrato y recibir la contraprestación pactada, transfiere de forma total, irrevocable e ilimitada a favor de la Entidad todos los derechos patrimoniales y morales de autor que le pudieran corresponder sobre dichos Entregables.

7.7. Medidas de control durante la ejecución contractual

En función a la naturaleza de los servicios y la necesidad, determinar las medidas de control (visitas de supervisión, inspección, entre otros), a ser realizadas durante la ejecución del contrato, es decir, durante el desarrollo del servicio. Las medidas de control están orientadas a verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.

Asimismo, indicar si estas serán programadas o inopinadas, cuántas serán como mínimo, quién las realizará (personal de la Entidad y/o a través de terceros), dónde se realizará, cuándo se realizará (en caso de ser programadas) y cuál será el alcance de las mismas (si se utilizará alguna normativa para su realización, entre otros).

Asimismo, considerar aspectos relativos al desarrollo de las medidas de control, para lo cual indicar con claridad:

- **Áreas que coordinarán con el contratista:** Gerencia de Operaciones
- **Áreas responsables de las medidas de control:** Gerencia de Operaciones
- **Área que brindará la conformidad:** Gerencia de Operaciones

Conformidad: La conformidad se realizará mediante Informe del área usuaria de conformidad al art. 120 y 144 del DS 009-2025-EF. La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.



7.8. Constancia de prestación de servicios

La constancia de prestación de servicios será emitida de conformidad al art. 124 del DS. 009-2025-EF.

De conformidad con el numeral 3 de la décimo tercera disposición transitoria complementaria final, para generar las constancias en tanto se implementa la Pladicop, podrá ser emitida utilizando los medios físicos o digitales, según su disponibilidad.

7.9. Del pago:

La entidad realizará el pago al contratista de forma oportuna luego de haberse verificado la correcta ejecución de las prestaciones y de haberse cumplido los procedimientos establecidos en el reglamento y los contratos, de conformidad al art. 67 de la Ley 32069.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

El Abono será a través de cuenta CCI, la cual se efectuará en EN DOS ARMADAS, después de la presentación de cada entregable (Informe de cumplimiento de actividades correspondiente), documentos ingresados a través de la oficina de trámite documentario y/o dirección electrónica de la DEC, a través de Carta solicitando conformidad de servicios y trámite de pago por cada entregable, adjuntando lo siguiente:

- Informe final por cada entregable describiendo las actividades objeto de la contratación.
- comprobante de pago, a crédito por un plazo no menor a 15 días naturales (en cuanto corresponda).
- Carta de autorización CCI.
- Suspensión de cuarta categoría (de corresponder).
- Copia de su orden de servicios o contrato.
- Informe de conformidad.



7.10. Fórmula de reajuste

No aplica.

7.11. Condiciones de los consorcios

No corresponde.

VIII. MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

En tanto no se implemente el uso obligatorio de la Pladicop, de conformidad a la décimo tercera y décimo séptima disposición complementaria final del DS 009-2025-EF, la DEC determinará la gestión de presentación de las cotizaciones, las mismas que deberán guiarse bajo el principio de publicidad, libertad de concurrencia, transparencia y facilidad de uso, competencia, igualdad de trato, equidad y colaboración, debiendo requerirse la siguiente documentación:

La oferta y/o propuesta económica deberá ser presentada a través de mesa de partes de la entidad y/o vía electrónica a través de la dirección señalada por la oficina de abastecimiento, conteniendo la documentación requerida en los requisitos.

La documentación deberá foliarse y firmarse en cada una de las hojas a través de firma manuscrita y/o firma digital, (puede ser firma escaneada en caso de tratarse de firma manuscrita).

IX. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

X. MODIFICACIONES AL CONTRATO MENOR

Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten ni desnaturalicen el presente requerimiento, de conformidad al numeral 229.1 del art. 229 del DS 009-2025-EF. Toda modificación se entiende aprobada con la suscripción de la adenda al contrato.

Los supuestos para la modificación del contrato de conformidad al art. 63 y 143 del DS 344-2025EF, pueden ser las siguientes:

- La ejecución de prestación y adicionales.
- La reducción de prestaciones.
- La autorización de ampliaciones de plazo.
- La modificación por hecho sobreviniente a la suscripción de contrato no imputable a las partes, según las condiciones que establezcan.
- Cuando el contratista ofrezca bienes y/o servicios con iguales o mejores características técnicas con respecto a su oferta, siempre que tales bienes o servicios satisfagan la necesidad de la entidad contratante y no desvirtúen o desnaturalicen la prestación ni varíen el objeto contractual.

XI. PENALIDADES

Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde *F* tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

Otras penalidades

[De conformidad al numeral 229.2 del art. 229 se pueden establecer otras penalidades].

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento

Para establecer estas penalidades, se recomienda elaborar un listado detallado de las situaciones, condiciones, etc., que serán objeto de penalidad, los porcentajes o montos que le corresponden aplicar en cada caso, así como también, la forma o procedimiento mediante el que se verificará la ocurrencia de los incumplimientos]

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.

XII. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Esta 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 mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

XIII. CLÁUSULAS OBLIGATORIAS EN LOS CONTRATOS MENORES

De conformidad al art. 60 de la Ley 32069, los contratos regulados por la presente ley incluyen obligatoriamente, y bajo responsabilidad, como mínimo, las siguientes cláusulas:

a. Garantías

De la garantía de fiel cumplimiento para bienes y servicios. De conformidad al literal a) del art. 139 del DS 009-2025-EF, no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50UIT.

b. Cláusula anticorrupción y antisoborno.

El contratista "declara" que no ha ofrecido, recibido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato, con algún servidor y/o funcionario de la entidad. Por lo que, se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario y/o servidor o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.

No obstante, cuando se demuestre que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud al literal c) del art. 68 de la Ley 32069, concordante con el numeral 122.6 del art. 126 del DS. 009-2025-EF y la exclusión de proveedores adjudicatarios de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, en virtud al literal b) del art. 274 del DS. 009-2025-EF. Sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales.

En mérito al principio de integridad regulado en el literal e) del art. 5 de la Ley 32069, indica que "la conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad, veracidad y la apertura a la rendición de cuentas, evita y denuncia cualquier práctica indebida o corrupta ante las autoridades competentes.

c. Solución de controversias.

De conformidad al numeral 81.3 del art. 81 del DS 009-2025-EF, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias.

Asimismo, todas las controversias que surjan entre las partes sobre validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, de conformidad al art. 330 del DS 344-2025-EF.

d. Resolución de contrato por incumplimiento.

De conformidad al numeral 229.3 del art. 229 y el art. 68 del DS 009-2025-EF. El contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las partes, total o parcialmente, bajo los siguientes supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.



- c. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f. Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

La resolución del contrato menor se notifica a través de comunicación física y/o electrónica, en tanto el OECE implementa la Pladicop, y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

e. Gestión de riesgos.

La gestión de riesgos es un proceso dinámico y abarca todas las etapas de la contratación pública, el cual comprende las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por una entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de servicios.

La gestión de riesgos a fin de aumentar la probabilidad y el impacto de riesgos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de riesgos negativos, que puedan afectar el cumplimiento de la finalidad pública buscada. En todo momento, la gestión de riesgos debe considerar una mejora en la administración y en el uso de los recursos públicos.

XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De conformidad al literal c) del art. 69 de la Ley 32069, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.

XV. SANCIONES

De conformidad al art. 88 de la ley 32069 el Tribunal de Contrataciones Públicas sanciona a los participantes, postores, proveedores y subcontratistas, cuando incurran en las siguientes infracciones: Para los contratos menores, son aplicables las infracciones previstas en los literales d), e), i), j), l) y m) del párrafo 87.1 del art. 87 de la ley 32069.

XVI. NORMATIVA ESPECÍFICA

- Ley 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.
- DS 009-2025-EF.
- Ley 32185 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.

***Nota de Control:** Documento elaborado por la Subgerencia de Logística y Recursos, con fines de aplicación exclusiva en el SATJLO.