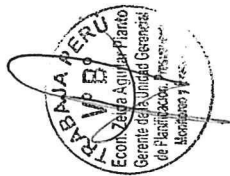


CONTRATACION DE UN SERVICIO PARA CERTIFICACION DE LA CARTA DE SEERVICO DE EMPLEO TEMPORAL					
UNIDAD	VALOR ESTIMADO	POSTOR	RUC	EVALUACION TECNICA	PROPUESTA ECONOMICA
COORDINACION FUNCIONAL DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO DE LA UNIDAD GERENCIAL DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y EVALUACION	5,000.00	AENOR PERU SAC	20515802658	SI CUMPLE	4,867.50

NOTA: SE DECLARA GANADOR A LA EMPRESA AENOR PERU SAC, ASIMISMO SE LE NOTIFICARA LA RESPECTIVA ORDEN DE SERVICIO



I. CRONOGRAMA Y ETAPAS DEL PROCESO

ETAPAS DEL PROCESO	CRONOGRAMA	ÁREA RESPONSABLE
Publicación de la convocatoria en la Página Institucional www.trabajaperu.gob.pe	21 de Octubre del 2016	Coordinación Funcional de Sistemas
Presentación de documentos de los postulantes, en la siguiente Dirección: Av. Salaverry N° 655 Piso 7. Jesús María, MESA DE PARTES DEL PROGRAMA TRABAJA PERÚ	24 de Octubre del 2016. Horario: de 8:30 am. a 4:30 p.m.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria -MESA DE PARTES DEL PROGRAMA TRABAJA PERU
Publicación de resultados de la Evaluación en la página institucional www.trabajaperu.gob.pe	25 de Octubre del 2016	Comité de Selección y la Coordinación Funcional de Logística





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

TERMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACION DE SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIO DE EMPLEO TEMPORAL

1. **UNIDAD EJECUTORA**
Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú".
2. **UNIDAD QUE GENERA LA NECESIDAD**
Coordinación Funcional de Planificación y Presupuesto de la Unidad Gerencial de Planificación Presupuesto, Monitoreo y Evaluación.
3. **MODALIDAD**
Servicios de Consultoría de persona jurídica
4. **OBJETO**
Contar con el servicio de una Consultoría para la Certificación de la Carta de Servicio de Empleo Temporal del Programa Trabaja Perú.

5. **FINALIDAD PÚBLICA**

El servicio a contratar tiene la finalidad de cumplir con lo establecido en la Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, mediante Decreto N°090-2010-PCM que Aprueba el Consolidado de los Avances en Reforma del Estado y la Estrategia de Modernización de la Gestión del Estado y mediante Decreto Supremo N°109-2012-PCM en su artículo 3° referente al anexo 2 , que aprueba la Estrategia de Modernización de Gestión pública 2012-2016, en la que se insta a los Ministerios que al 2014 tengan firmadas sus Cartas de Servicios.

6. **PERFIL MÍNIMO DEL LOCADOR DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA**

Persona jurídica con experiencia en auditoría de cartas de servicios a nivel nacional o internacional mínimo haber auditado en los últimos 5 años 2 Cartas de Servicios

Conformado por un equipo de 2 profesionales

Profesional 1:

Profesión: Ingeniería Industrial o Economía

Años de Experiencia General: 2 años de experiencia en auditorías de Calidad (ISO 9001 o UNE 93200)

Años de Experiencia Específica: 1 Auditoría en Cartas de Servicio

Profesional 2:

Profesión: Ingeniería o Ciencias Sociales o Económicas

Años de Experiencia General: 2 años de experiencia en auditorías de Calidad (ISO 9001 o UNE 93200)

Años de Experiencia Específica: 1 Auditoría en Cartas de Servicio

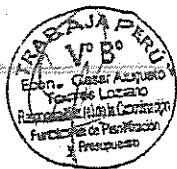
7. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR**

Certificación de una carta de servicio:

1. Carta de Servicio de Empleo Temporal.

Número de Compromisos: 02 compromisos.

Alcance: Lima Metropolitana – Unidad Zonal Lima Norte Callao y Lima Sur Este





PERU

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

- Revisar la documentación que sustenta la formulación de la Carta de Servicio
- Coordinar con las Unidades Zonales de Lima Sur Este y Lima Norte Callao, así como las Unidades Gerenciales del Programa.
- Evaluar y certificar la Carta de Servicio de Empleo Temporal
- Presentar el Informe con los resultados alcanzados respecto a los compromisos asumidos en la carta de Servicio del Empleo Temporal.

8. **VALOR ESTIMADO**

El valor estimado del servicio es de S/. 5,000 Soles a todo costo incluido los impuestos de Ley que correspondan.

9. **PRODUCTO A PRESENTAR**

La información deberá ser entregada de manera impresa y en digital grabado en un CD, debiendo entregar lo siguiente:

ÚNICO PRODUCTO: Deberá entregar el Informe que contenga las actividades desarrolladas en numeral 7.

10. **PLAZO DE EJECUCIÓN**

La prestación del servicio se realizará en un plazo de hasta los treinta (10) días calendarios, contados a partir de notificada la Orden de Servicio.

11. **FORMA DE PAGO**

ÚNICO PAGO: El cien por ciento (100 %) del monto adjudicado hasta 10 días calendarios, contados a partir de notificada la orden de servicio, previa presentación y conformidad del producto.

Deberá ser afectado a la Meta 77 y específica 23.27.11

12. **PENALIDAD**

En caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación del servicio, el Programa podrá aplicar al contratista, la penalidad por cada día de retraso, hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto estimado, según la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{0.40 \times \text{plazo en días}}$$

13. **SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La supervisión y conformidad del servicio se realizarán por el Responsable o Encargado de la Coordinación Funcional de Planificación y Presupuesto.

14. **OBLIGACIONES DEL PROGRAMA**

El Programa se obliga a proporcionar al contratista la información necesaria para el cumplimiento del servicio.

15. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista se compromete a cumplir con las actividades que exige el presente Término de Referencia, de acuerdo a los plazos establecidos.

El contratista está obligado a la confidencialidad de la información obtenida en el presente servicio. Los informes y documentos producidos durante la ejecución de los presentes Términos de Referencia no pueden ser divulgados por el contratado.

El contratista cederá en forma exclusiva al Programa los títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derecho de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo las estipulaciones del presente Término de Referencia.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMPLEO TEMPORAL

Objetivos y Fines

La presentación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios, es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El servicio de Empleo Temporal que brinda el Programa Trabaja Perú, tiene como objetivo generar empleo y promover empleo sostenido y de calidad en la población desempleada y subempleada de las zonas urbanas y rurales, en condición de pobreza y extrema pobreza, a través del co-financiamiento de Proyectos de Inversión Pública en infraestructura básica y social, intensivos en el uso de mano de obra no calificada a través de sus dos modalidades de intervención (Concursable y No Concursable).

Este servicio es de carácter gratuito y se realiza a través de los organismos ejecutores, sean estos gobiernos regionales, provinciales y/o distritales, es el Programa a través de sus órganos de línea, el encargado de efectuar su seguimiento y evaluación en las zonas de intervención.

A través de la publicación de la presente Carta de Servicios, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asume el compromiso de orientar la optimización del servicio de Empleo Temporal del Programa Trabaja Perú. Para ello, cuenta con el personal competente y comprometido con los valores de la Institución.

Datos identificativos del MTPE y del servicio.

Razón Social	Programa Trabaja Perú - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE
RUC N°	20504007945
Página Web	www.trabajaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Piso 7, Distrito de Jesús María.
Central Telefónica	(01) 200 2940
Responsable	Responsable Técnico del Programa Presupuestal "Trabaja Perú"

Servicios Prestados

El servicio al que se refiere la presente Carta de Servicio, a cargo del Responsable Técnico del Programa Presupuestal "Programa para la generación de Empleo Social Inclusivo Trabaja Perú"¹, es promover la generación de empleo temporal, a través del co-financiamiento de proyectos de infraestructura básica, social y económica, presentada por los gobiernos regionales, provinciales y distritales, en el ámbito de sus jurisdicciones.

El servicio de Empleo Temporal, es accesible para toda persona natural desempleada y subempleada de sectores vulnerables, en situación de pobreza y pobreza extrema, que se encuentren acreditados en dicha condición.

Este servicio está dirigido a:

Personas en condición de víctimas y desplazados por terrorismo, personas con discapacidad, padre o madre con hijos menores de 18 años, jóvenes entre 18 y 29 años, adultos entre 30 y 64 años.

¹ Designado mediante R.M. N° 211-2016-TR de fecha 16 de setiembre de 2016.



Información de Contacto

Oficinas	- Dirección Ejecutiva de Trabaja Perú - Jefatura de Unidad Zonal - Unidad Gerencial de Promoción - Unidad Gerencial de Proyectos
Central Telefónica	Llamar al (01) 200-2940 Línea gratuita 0800-10035
E – Mail	empleotemporal@trabajaperu.gob.pe
Dirección	Av. Salaverry 655, Piso 7, Distrito de Jesús María.
Horario de Atención	De Lunes a Viernes de 8.30 a.m. a 5:30 p.m.



Derechos de los usuarios respecto al servicio brindado

- Ser tratados con amabilidad, igualdad y respeto.
- Atención preferente a los adultos mayores y personas con discapacidad
- A la confidencialidad de la información que proporcionen.
- Requerir el cumplimiento del servicio de acuerdo a los compromisos de calidad establecidos.
- Presentar reclamos y/o sugerencias respecto del servicio recibido.



Deberes de los usuarios respecto al servicio brindado

- Proporcionar información veraz al funcionario a cargo del servicio, no ocultando ni alterando datos.
- Mostrar una adecuada conducta hacia el personal del servicio de Empleo Temporal.
- Respetar las disposiciones y normas dispuestas por la Autoridad Administrativa de Trabajo para obtener un servicio oportuno.
- Identificarse presentando el Documento Nacional de Identidad.
- Cumplir con las disposiciones de trabajo, establecidas por los órganos ejecutores, que desarrollan los proyectos.



Marco Normativo

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 004-2014-TR, Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 012-2011-TR, Crean el Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo "Trabaja Perú".
- Decreto Supremo N° 001-2012-TR, que crea la Ventanilla Única de Promoción del Empleo ahora denominada Centro de Empleo de acuerdo al Decreto Supremo N° 002-2015-TR.
- Decreto Supremo N° 004-2012-TR, Decreto Supremo que modifica los Decretos Supremos N°s. 012-2011-TR, 013-2011-TR, 015-2011-TR y 016-2011-TR, que aprueba la modificación de la estructura orgánica del programa.



Formas de participación del usuario

La presente Carta de Servicios, será revisada al menos cada dos años. La versión que se obtenga será pre publicada en la página web del Programa Trabaja Perú (www.trabajaperu.gob.pe), a fin de que los usuarios, en un plazo de 7 días calendario desde la fecha de pre publicación, formulen sus opiniones.

Si el Programa Trabaja Perú decidiera modificar la Carta de Servicios antes del primer año de aprobada, deberá informar con detalle a los usuarios a través de su página web (www.trabajaperu.gob.pe), 7 días calendario antes de la implementación de la modificación. En dicho plazo, los usuarios podrán formular sus opiniones.

Los usuarios podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de sugerencias.

Documento de aprobación de la Carta de Servicio

Versión	Primera
Dispositivo Legal de Aprobación	Resolución Directoral N° 149-2016-TP/DE
Fecha de Vigencia	28 de Octubre 2016

Compromisos de Calidad

1. Promover y orientar a que la forma de Seleccionar a los Participantes, alcance un nivel de satisfacción igual o mayor al 70%, en los postulantes al servicio de empleo temporal.
2. Promover la generación de empleo temporal, orientado al mejoramiento de la satisfacción del participante con resultado igual o mayor al 70%.

Indicadores de Calidad

1. Porcentaje de Satisfacción del participante respecto de la forma de Selección del postulante
2. Porcentaje de satisfacción del participante con relación al Servicio de Empleo Temporal

Mecanismos de Comunicación Interna y Externa

El Programa Trabaja Perú da a conocer la Carta de Servicios a los usuarios a través de su página Web (www.trabajaperu.gob.pe), y en el Piso 7 de la sede central del Ministerio de Trabajo.

Nuestros colaboradores conocen la Carta de Servicios a través de reuniones internas, del intranet institucional y periódicos murales.

Asimismo, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre del cuarto mes de ejecución del proyecto, el resultado de los indicadores de calidad del servicio ofrecido estará a disposición de los usuarios en la página Web del Programa Trabaja Perú. (www.trabajaperu.gob.pe)



Medidas de Subsanación

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad detallados en la presente Carta de Servicios, se publicará una comunicación en la página web (www.trabajaperu.gob.pe), dirigida al afectado. En dicha comunicación, se detallarán los motivos que originaron el incumplimiento, las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas al respecto y las disculpas del caso



Formas de Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamos

Los usuarios podrán efectuar reclamos sobre el servicio prestado a través del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en el primer piso de la Sede Central de la Institución. También lo podrán realizar a través del email: empleotemporal@trabajaperu.gob.pe



Asimismo, los usuarios podrán formular sugerencias al correo electrónico empleotemporal@trabajaperu.gob.pe, las que serán materia de evaluación por parte de los responsables del servicio, para incorporación en las mejoras del servicio, de ser pertinente.

