

## RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 030-2021-DP/SG

Lima, 10 de mayo del 2021

### VISTO:

El Informe Técnico N° 005-2021-DP/OAF de la Oficina de Administración y Finanzas por el cual se solicita y sustenta la emisión de la resolución que apruebe la "Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo"; y,

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprueba la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y, mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y con Decreto Supremo N° 344-2018-EF se aprueba su Reglamento, en lo sucesivo la Ley y el Reglamento, respectivamente;

Que, de conformidad con el artículo 1° de la Ley, su finalidad es establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos;

Que, según el literal b. del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley, los Organismos Constitucionalmente Autónomos, como es el caso de la Defensoría del Pueblo, se encuentran comprendidos dentro de los alcances de la Ley;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 087-2019/DP-SG, se aprueba la "Directiva que regula el procedimiento para la Elaboración, Aprobación y Modificación de Directivas de la Defensoría del Pueblo", la cual tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para la elaboración, aprobación y modificación de directivas de la Defensoría del Pueblo, y en sus numerales 6.1) y 6.2) señala que la elaboración del proyecto de directiva se encuentra a cargo de la dependencia proponente y su revisión y validación se realiza por parte de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Oficina de Asesoría Jurídica;

Que, en ese sentido, la Oficina de Administración y Finanzas mediante Informe Técnico N° 005-2021-DP/OAF, propone y sustenta la





implementación de la propuesta de Directiva, adjuntando el proyecto para revisión, aprobación y opinión favorable y al respecto, señala que: “(...) se cree conveniente contar con la aprobación de la Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de establecer los procedimientos generales que las diferentes áreas usuarias deben tomar en cuenta para la adecuada y oportuna emisión de las conformidades de bienes y servicios; sobre la base de la verificación, dependiendo de la naturaleza de la prestación, de la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, para las prestaciones contratadas bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. (...)”;



Que, así también, mediante Informe N° 021-2021-DP/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable y señala que: “(...) De acuerdo al análisis efectuado por el Área de Modernización, esta oficina emite opinión favorable y recomienda la aprobación de la “Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo”, con el fin de optimizar la adecuada y oportuna emisión de las conformidades de bienes y servicios, para las prestaciones contratadas bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.”;



Que, a través del Informe N° 0115-2021-P/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto del proyecto de “Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo”, en el marco de su competencia;

Que, habiéndose seguido los trámites establecidos en la “Directiva que regula el procedimiento para la Elaboración, Aprobación y Modificación de Directivas de la Defensoría del Pueblo”, aprobada por Resolución de Secretaría General N° 087-2019/DP-SG y de acuerdo a los considerandos antes referidos, corresponde aprobar la “Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo”;



Con los visados de las oficinas de Administración y Finanzas, de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las facultades conferidas por los literales b), c) y n) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP;

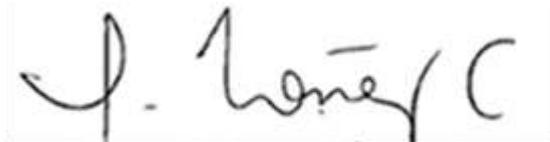
#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** la “Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo”, la misma que en nueve (9) páginas, incluido dos (2) Anexos, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Secretaría General N° 008-2015/DP-SG, que aprueba la Directiva N° 001-2015-DP/SG denominado: "Directiva que regula la conformidad de la prestación de bienes y servicios en la Defensoría del Pueblo".

**Artículo Tercero.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



**Oscar Enrique Gómez Castro  
Secretario General  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**





**DIRECTIVA QUE REGULA LA  
CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN  
DE BIENES Y SERVICIOS EN LA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Lima - 2021

**MATRIZ DE APROBACIÓN**

ROL	DEPENDENCIA	SELLO Y VB°
Elaborada por	Oficina de Administración y Finanzas	
Revisado por	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
	Oficina de Asesoría Jurídica	

## DIRECTIVA N° 004-2021-DP/SG

### **DIRECTIVA QUE REGULA LA CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**



#### **I. OBJETIVO**

La presente Directiva tiene por objetivo establecer los procedimientos generales que las áreas usuarias de la Defensoría del Pueblo deben tomar en cuenta para la adecuada y oportuna emisión de las conformidades de bienes y servicios; sobre la base de la verificación, dependiendo de la naturaleza de la prestación, de la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales.



#### **II. FINALIDAD**

La presente Directiva tiene por finalidad optimizar la adecuada y oportuna emisión de las conformidades de bienes y servicios, para las prestaciones contratadas bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

#### **III. BASE LEGAL**

- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; y sus modificatorias.
- Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.



#### **IV. ALCANCE**

La aplicación de la presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para las áreas usuarias de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional.

#### **V. DISPOSICIONES GENERALES**

Los Artículos 168° y 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, regulan el tema de la conformidad y sus efectos, indicando lo siguiente:



##### **5.1. Recepción y conformidad**

La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria. En el caso de bienes, la recepción es responsabilidad del Almacén y la conformidad es responsabilidad de quien se indique en los documentos del procedimiento de selección.

La conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien verifica, dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias. Tratándose de órdenes de compra o de servicio, la conformidad puede consignarse en dicho documento.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

De existir observaciones, la entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (08) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar, o si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad puede otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar lo previsto en el párrafo anterior.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes, servicios en general y/o consultorías manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la entidad no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

Las discrepancias en relación a la recepción y conformidad pueden ser sometidas a conciliación y/o arbitraje dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de ocurrida la recepción, la negativa de esta o de vencido el plazo para otorgar la conformidad, según corresponda.

## 5.2. Efectos de la conformidad

Luego de haberse dado la conformidad a la prestación se genera el derecho al pago del contratista. Efectuado el pago culmina el contrato y se cierra el expediente de contratación respectivo.

## 5.3. Plazos para los pagos

La entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, servicios en general y consultorías, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago, el contratista tiene derecho al pago de intereses legales, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

## VI. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

### 6.1. Conformidad del funcionario responsable del área usuaria



La conformidad por la adquisición de bienes o la prestación de servicios será responsabilidad del área usuaria que presenta el requerimiento, independientemente del tipo de procedimiento de selección que se haya convocado. Al momento de otorgar la Conformidad, el funcionario responsable del área usuaria, deberá verificar dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias; para cuyo efecto deberá utilizar el formato del Anexo N° 01 o Anexo N° 02, respectivamente.



La conformidad deberá estar debidamente sustentada con información relevante que evidencie el cumplimiento de las condiciones contractuales en todos sus aspectos. En los casos que no se cuente con documentación, deberá emitirse un informe en el cual se detalle entre otros, las acciones realizadas, las incidencias presentadas, las acciones implementadas y se concluya indicando en forma explícita el cumplimiento de cada una de las condiciones contractuales.



En los casos de mantenimiento, de los vehículos de la entidad, de los ascensores o de cualquier otro bien donde se efectúen renovaciones en los repuestos, el funcionario responsable del área usuaria deberá supervisar el servicio a fin de verificar que los trabajos de mantenimiento se han realizado conforme a lo solicitado.

### 6.2. Plazo para presentar la Conformidad

Todas las áreas usuarias deberán remitir mediante memorando el formato de Conformidad a la Oficina de Administración y Finanzas, en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario de haberse recibido el bien o ejecutado el servicio requerido; bajo responsabilidad.

### 6.3. Recepción de bienes por parte del área usuaria



El funcionario responsable del área usuaria deberá verificar que los bienes requeridos cumplan con las características y condiciones establecidas en el Contrato y los documentos que lo integran (Bases, Especificaciones Técnicas, entre otros); luego de lo cual procederá a emitir su Conformidad en caso de no tener ninguna observación. Si hubiera alguna observación, deberá proceder conforme a lo indicado en el numeral 6.6. del presente documento.

### 6.4. Recepción física de los bienes por parte del Almacén Central

Debido a que los bienes deben ser ingresados a través del Almacén Central de la Defensoría del Pueblo, la persona responsable del mismo, en el momento de la entrega física de dichos bienes, deberá verificar en términos generales que los bienes estén conforme a lo establecido en la orden de compra

(características generales como marca, modelo, cantidad, entre otros: según sea el caso); luego de lo cual procederá a sellar la respectiva Guía de Remisión del Contratista, en señal de conformidad por la recepción física efectuada.



Finalmente, si los bienes manifiestamente no cumplen con las características y condiciones ofrecidas y establecidas en las órdenes de compra, la persona encargada del Almacén Central no efectuará la recepción física, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades que correspondan; para cuyo efecto deberá comunicar por escrito tal hecho al/a la Jefe/a del Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas, a más tardar al día hábil siguiente.



### 6.5. Recepción de servicios por parte del área usuaria

El funcionario responsable del área usuaria deberá verificar que los servicios requeridos cumplan con las características y condiciones establecidas en el Contrato y los documentos que lo integran (Bases, Términos de Referencia, entre otros); luego de lo cual procederá a emitir su Conformidad en caso de no tener ninguna observación. Si hubiera alguna observación, deberá proceder conforme a lo indicado en el numeral 6.6. del presente documento.



Finalmente, si los servicios manifiestamente no cumplen con las características y condiciones ofrecidas y establecidas en el Contrato, el funcionario responsable del área usuaria no efectuará la recepción del servicio, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso; para cuyo efecto deberá comunicar por escrito tal hecho al Jefe del Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas, a más tardar al día hábil siguiente.

### 6.6. Observaciones a los bienes y servicios

De existir observaciones a los bienes y servicios contratados; el funcionario responsable del área usuaria deberá remitir a la Oficina de Administración y Finanzas a más tardar al día hábil siguiente de tomar conocimiento, un documento indicando claramente el sentido de cada una de las observaciones a realizar, indicando un plazo prudencial para que el contratista pueda subsanarlas, en función a la complejidad o sofisticación del bien o servicio contratado. Dicho plazo no podrá ser menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días calendario; y si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no podrá ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días calendario.



La Oficina de Administración y Finanzas remitirá un documento al contratista, mediante el cual se le otorgará el plazo indicado por el área usuaria para subsanar las observaciones planteadas.

De subsanar las observaciones, el funcionario responsable del área usuaria deberá remitir a la Oficina de Administración y Finanzas su conformidad.

Subsanadas dichas observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.



De no subsanar las observaciones o de no cumplir a cabalidad con la subsanación, la entidad podrá otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes; pero en este supuesto, corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar las observaciones.

Finalmente, la entidad podrá resolver el contrato, de conformidad con el Artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, en los casos previstos en el Artículo 164 de su Reglamento.



## VII. ÚNICA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

En caso de vacío o deficiencia en la regulación de los procedimientos de contratación que se lleven a cabo bajo las exigencias y procedimientos recogidos en convenios de cooperación internacional suscritos por la entidad será de aplicación supletoria lo dispuesto en la presente Directiva.



## VIII. ANEXOS

**8.1. Anexo N° 01:** Acta de Conformidad de Bienes N°.

**8.2. Anexo N° 02 :** Acta de Conformidad de Servicios N°.



**Anexo N° 01**  
**FORMATO<sup>1</sup>: ACTA DE CONFORMIDAD DE BIENES N°**

<b>Área Usuaria</b>	
<b>Objeto de la contratación</b>	
<b>Procedimiento de Selección</b>	
<b>N° de Contrato</b>	
<b>N° de Orden de Compra</b>	
<b>Plazo total de ejecución</b>	
<b>Contratista/Proveedor</b>	
<b>RUC</b>	

**Verificación del producto (calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales:**

<b>Detalle del bien</b>	
<b>Cantidad</b>	
<b>Fecha de inicio del plazo de ejecución</b>	
<b>Ampliación del plazo</b>	
<b>Fecha de culminación del plazo de ejecución</b>	
<b>Fecha de entrega de los bienes</b>	

**Observaciones sobre los bienes ingresados:**

--

El área usuaria luego de haber efectuado las evaluaciones previas del caso y verificada la cantidad, calidad y cumplimiento de las Especificaciones Técnicas y/o condiciones contractuales, respecto de los bienes ingresados por el contratista/proveedor, manifiesta lo siguiente (**marcar con X una de las opciones**):

<b>X</b>	<b>SE TORGA CONFORMIDAD</b>
	<b>NO SE OTORGA CONFORMIDAD</b>
	<b>PRODUCTO NO CUMPLE MANIFIESTAMENTE CON LAS EETT</b>

La presente conformidad **no enerva el derecho a reclamos posteriores por defectos o vicios ocultos.**

**Sobre aplicación de penalidades:**

<b>Penalidades por mora</b>	<i>Indicar días de retraso</i>
<b>Otras penalidades</b>	<i>Indicar el detalle</i>

Lugar, fecha

**Firma y sello del responsable del área usuaria**

<sup>1</sup> La suscripción del presente formato, no exime adjuntar el informe del área usuaria u órgano especializado, cuando corresponda. De existir varias entregas o de tratarse de prestaciones periódicas, este formato se realizará por cada una de éstas.

**Anexo N° 02**  
**FORMATO<sup>2</sup>: ACTA DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS N°**

<b>Área Usuaría</b>	
<b>Objeto de la contratación</b>	
<b>Procedimiento de Selección</b>	
<b>N° de Contrato</b>	
<b>N° de Orden de Servicio</b>	
<b>Plazo total de ejecución</b>	
<b>Contratista/Proveedor</b>	
<b>RUC</b>	

**Verificación de la prestación (calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales:**

<b>Detalle del producto/entregable</b>	
<b>N° de entregable</b>	
<b>Fecha de inicio del plazo de ejecución</b>	
<b>Ampliación del plazo</b>	
<b>Fecha de culminación del plazo de ejecución</b>	
<b>Fecha de presentación del producto/entregable</b>	

**Observaciones:**

--

El área usuaria luego de haber efectuado las evaluaciones previas del caso y verificada la cantidad, calidad y cumplimiento de los Términos de Referencia y/o condiciones contractuales, respecto de los servicios prestados por el contratista/proveedor, manifiesta lo siguiente (**marcar con X una de las opciones**):

<b>X</b>	<b>SE TORGA CONFORMIDAD</b>
	<b>NO SE OTORGA CONFORMIDAD</b>

La presente conformidad **no enerva el derecho a reclamos posteriores por defectos o vicios ocultos.**

**Sobre aplicación de penalidades:**

<b>Penalidades por mora</b>	<i>Indicar días de retraso</i>
<b>Otras penalidades</b>	<i>Indicar el detalle</i>

Lugar, fecha

**Firma y sello del responsable del área usuaria**

<sup>2</sup> La suscripción del presente formato, no exime adjuntar el informe del área usuaria u órgano especializado, cuando corresponda. De existir varias entregas o de tratarse de prestaciones periódicas, este formato se realizará por cada una de éstas.