



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provias  
Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. OFICINA O ÁREA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Área Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de Administración en Provias Descentralizado.

### 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio en operador para la recepción de ingreso y control de personal para el Equipo Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de Provias Descentralizado.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Cumplir con el servicio de una recepcionista que pueda realizar actividades administrativas de Provias Descentralizado.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Atender de manera oportuna y eficiente al público a través de la recepción de personal interno y externo así también de la central telefónica, manteniendo altos estándares de servicio. Estableciendo una buena comunicación a fin de cumplir las labores encomendadas.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 5.1 Objetivo:

- Atender de manera oportuna y eficiente al público a través de la central telefónica y personalmente, manteniendo altos estándares de servicio al público.
- Establecer buena comunicación y manejo de relaciones interpersonales con el personal.
- Trabajo con un alto grado de compromiso a las labores encomendadas.

#### 5.2 Funciones

- Asegurar la recepción y canalización efectiva de llamadas telefónicas de funcionarios de Provias Descentralizado.
- Recepción y coordinación de registro de visitas (alcaldes, congresistas, etc.)
- Coordinaciones respectivas vías llamadas telefónicas.
- Recepción correos electrónicos de funcionarios de la Entidad.
- Registro y recepción de bienes patrimoniales e impresión de papeletas.
- Registro en la plataforma de visitas de PVD.
- Entrega de pases a los visitantes.
- Monitorear las papeletas de entrada y salida.
- Elaborar un informe mensual emitido la primera semana del mes siguiente para supervisión de la actualización del registro de visitas en línea (incluir en su entregable).

#### 5.3 Recursos

El Postor del servicio deberá contratar una póliza de Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo (SCTR) el cual debe de tener cobertura de salud o seguro de asistencia médica con cobertura de gastos médicos en caso de accidentes; la que deberá ser presentado a la firma de la orden de servicio.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provias  
Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## 6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 Lugar

El proveedor prestará servicios en las instalaciones de Provias Descentralizado en la Sede Central de Jr. Camaná N°678 – Lima (PISO 1).

### 6.2 Plazo

El plazo de la duración del servicio será de noventa (90) días calendario; contados a partir de notificada la orden de servicio.

## 7. RESULTADOS ESPERADOS (Entregables)

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme a las actividades realizadas según el numeral 6.1. De acuerdo a las labores que le sean asignadas.

- Primer entregable: hasta los treinta (30) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 6.1 de los presentes términos.
- Segundo entregable: hasta los sesenta (60) días calendario de iniciado el servicio debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 6.1 de los presentes términos.
- Tercer entregable: hasta los noventa (90) días calendario de iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 6.1 de los presentes términos.

## 8. REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL PROVEEDOR

### 8.1 CONDICIONES GENERALES

- Tener Código de Cuenta Interbancario registrado
- Tener Registro Nacional de Proveedores en el capítulo que corresponda.
- El Proveedor del servicio deberá contratar una póliza de Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo (SCTR) el cual debe de tener cobertura de salud o seguro de asistencia médica con cobertura de gastos médicos en caso de accidentes; lo que deberá ser presentado a la firma de la orden de servicio.
- Tener Certificado Único Laboral – CERTIADULTO.

### 8.2 CONDICIONES PARTICULARES

#### 8.2.1 PERFIL DEL PROVEEDOR

- **Formación Académica:** Secundaria Completa
- **Experiencia General:** mínima de UN (01) año en el sector público y/o privado.
- **Experiencia Especifica:** mínima especifica de UN (01) año como operador, atención al cliente y/o servicio de apoyo técnico.
- **Cursos y/o certificaciones en administración con horas lectivas con una mínima de (120 horas).**
- Conocimiento básico en inglés.
- Actitudes, valores: Actitud de servicio, discreción, orden, proactividad, responsabilidad.

✚ Deberá contar con: RUC y RNP vigente.

✚ Acreditar no contar con sanciones o multas pendientes de pago.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Para acreditar la experiencia solicitada, deberá presentar conjuntamente con su cotización, copia simple de contratos y/u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o constancia de prestación de servicios y/o constancia de trabajo, según corresponda.

**9. OBLIGACIONES**

**9.1 OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

El proveedor es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará debiendo responder por la ejecución de la prestación.

**9.2 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD**

PROVIAS DESCENTRALIZADO proporcionará un código de usuario y clave temporal, de ser necesario para acceder a los sistemas informáticos a efectos de cumplir con las obligaciones; en tanto dure el servicio, así como su retiro al finalizar.

PROVIAS DESCENTRALIZADO asumirá el costo de pasajes, viáticos y traslados cuando el proveedor realice visitas de campo autorizadas por la entidad.

PROVIAS DESCENTRALIZADO facilitará información necesaria, para la ejecución óptima del servicio.

**10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad será otorgada por el Equipo Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para lo cual deberá contar con el entregable remitido por el proveedor, recibo de honorarios, suspensión de cuarta categoría de ser el caso y SCTR vigente. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios de presentado el respectivo entregable.

**11. FORMA DE PAGO**

Se pagará en tres (03) armadas iguales o equivalentes, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad por el funcionario competente.

- Primer Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.
- Segundo Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.
- Tercer Entregable: luego de emitirse la respectiva conformidad.

**12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El plazo de responsabilidad del proveedor por los vicios ocultos de los servicios realizados es de un (1) año contado a partir de la conformidad final otorgada.

**13. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIPON DE LA PRESTACIÓN**

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, PROVIAS DESCENTRALIZADO le aplicará en todos los casos, una penalidad por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al cinco por ciento (5%) del monto contractual.

La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.05 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$





PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provias  
Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Donde:

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

F=0.25 para plazos mayores a sesenta días.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, PROVIAS DESCENTRALIZADO podrá resolver la Orden de Servicio parcial o totalmente por incumplimiento mediante la remisión de Carta Simple suscrita por el funcionario de igual o superior nivel de aquel que suscribió la Orden de Servicio.

#### 14. NORMAS ANTI CORRUPCIÓN

El proveedor acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, el proveedor se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

#### 15. NORMAS ANTISOBORNO

El proveedor, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o través, de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N°30225, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°337-2018-EF.

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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el proveedor se compromete comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuesto por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución de contrato y alas acciones civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.





PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Transportes

Provías  
Descentralizado

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

## 16. OTRAS CONSIDERACIONES

### Confidencialidad

El proveedor deberá cumplir con la Confidencialidad y Reserva Absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

El proveedor no podrá utilizar la información proporcionada por la entidad para realizar acciones legales que perjudiquen la imagen, sus finanzas o cualquier aspecto socio laboral y ambiental. Previamente deberá comunicar a la entidad en el plazo de un (1) día hábil de enterado de alguna situación ilícita a la entidad, para el trámite de atención en el marco de la política de anticorrupción.

En tal sentido, el proveedor deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, así como la que se genera durante la ejecución de las prestaciones y la información que se entrega, así como la que se genera durante la ejecución de las prestaciones y la información producida una vez que se haya concluido las prestaciones. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos, información de personal, de salud, económica, sociolaboral, y demás documentos e información compilados o recibidos por el proveedor.

### Propiedad Intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el proveedor tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

## 17. RESOLUCIÓN DE CONTRATO U ORDEN DE SERVICIO

El procedimiento de resolución de contrato se encuentra regulado en el Instructivo N°6-2017-MTC/21, denominado “Lineamientos para el trámite de requerimientos de bienes, servicios y consultorías de servicios en general hasta 08UITs”, aprobado mediante Resolución Directoral al N°308-2017-MTC/21, la cual puede ser descargada del siguiente link:

[http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCIONES / ÐD-2017-00308-999.pdf](http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCIONES/ÐD-2017-00308-999.pdf)

Son causales de resolución de contrato la presentación de información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibles a que se hace de referencia en ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los procedimientos señalados en el artículo 5 de dicha Ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

