



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

Unidad de Organización: Equipo Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Actividad POI/Acción Estratégica PEI: AOI00125001447 – AEI.08.01

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.

I. FINALIDAD PÚBLICA

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

II. OBJETIVO 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.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 ACTIVIDADES A REALIZAR

- 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.

3.2 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).

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1 CONDICIONES GENERALES

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Tener Código de Cuenta Interbancario (CCI).
- Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el capítulo que corresponda.
- Tener Certificado Único Laboral (Se presentará a partir del día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio).



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de TransportesProvias
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"

4.2 CONDICIONES PARTICULARES

PERFIL DEL PROVEEDOR

- **Formación Académica: Secundaria Completa.**
- **Experiencia General:** mínimo UN (01) año en entidades públicas o privadas.
- **Experiencia Específica:** mínimo UN (01) año en entidades públicas o privadas como operador, atención al cliente y/o servicio de apoyo técnico.
- **Cursos en administración con horas lectivas con un mínimo de (120 horas).**
- Conocimiento básico en inglés
- Actitudes, valores: Actitud de servicio, discreción, orden, proactividad, responsabilidad.

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 y/o constancia de trabajo, o certificado de trabajo según corresponda.

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMAS NORMAS.

No corresponde.

VI. SEGUROS

Tener seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR) en pensión y salud, vigente durante la prestación (contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio).

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No corresponde.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

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

PLAZO: El plazo de duración del servicio será de cincuenta y cinco (55) días calendario; contados a partir del día hábil siguiente de notificada la Orden de Servicio.

IX. ENTREGABLES

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas en el numeral 3.1 De acuerdo a con 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 3.1 de los presentes términos.
- Segundo entregable: hasta los cincuenta y cinco (55) días calendarios iniciado el servicio, debiendo presentar un informe conteniendo las actividades indicadas en el numeral 3.1 de los presentes términos.

X. CONFORMIDAD

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 por honorarios, suspensión de cuarta categoría, de ser el caso y SCTR vigente.



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"

La conformidad será otorgada en un plazo no mayor a siete (07) días calendario de presentado el respectivo entregable.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se pagará en dos (02) pagos de otorgada la conformidad por el funcionario competente.

- Primer pago: 60% del monto total luego de emitirse la respectiva conformidad del primer entregable.
- Segundo pago: 40% del monto total luego de emitirse la respectiva conformidad del segundo entregable.

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 proveedor 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, recibidos o entregados por el proveedor.

XIII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

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.

XV. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto vigente.} \\ F \times \text{plazo en días}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios en general y consultorías: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para servicios en general y consultorías: $F = 0.25$.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de TransportesProvías
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”

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso. Se considera justificado retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da a lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

XVI. OTRO TIPO DE PENALIDADES

No corresponde.

XVII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

De acuerdo a lo indicado en el numeral 8.7.8 de la Directiva N° 04-2024-MTC/21.OA. Directiva para la contratación de bienes, servicios, consultorías y consultorías de obras cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) unidades impositivas tributarias en el Programa denominado Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Descentralizado – Provias Descentralizado.

XVIII. SANCIONES

El proveedor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 de la Ley.

XIX. OBLIGACIÓN 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, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en 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.

Además, el proveedor debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

XX. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar los protocolos sanitarios que debe cumplir de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

XXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.



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"

Firma del Jefe de la Unidad Usuaría

