



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Unidad de Organización:	Equipo Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
Actividad del POI / Acción Estratégica PEI	Actividad del POI: AOI00125001474-036 Acción Estratégica PEI: AEI.08.01 MODERNIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
Denominación de la Contratación:	Servicio de un operador en la recepción y distribución de la documentación de Provias Descentralizado

I. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación de servicio permite mejorar el canal de atención en recepción relacionado a los ciudadanos y a los servicios de PVD, así como los trámites administrativos u otro tipo de consultas.

II. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

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

III. CARACTERÍSTICAS DE LA CONTRATACIÓN

ACTIVIDADES A REALIZAR



Firmante:
GAMARRA
LEON Mabel
Karina FAU

- Ordenamiento de la documentación emitida en la central.
- Emitir llamadas para coordinación con las diferentes Oficinas y Gerencias de PVD.
- Coordinación de registro de visitas (alcaldes, congresistas, etc.)
- Servicio de atención al ciudadano (buena comunicación).
- Registro y recepción de bienes patrimoniales e impresión de papeletas.
- Registro en la plataforma de visitas de PVD.
- Entrega de pases a los visitantes.
- Utilización de directorios electrónicos para ayudar en el ingreso de personal.
- 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).
- Organización y traslado en cajas archiveras de 15kg. De las papeletas generadas en recepción y documentación del archivo central.

RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con PC o Laptop y los recursos necesarios para el desarrollo del servicio. Sin que ello implique costos adicionales para la Entidad. El mismo que se acreditará al inicio del servicio previa coordinación con el área usuaria.

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

CONDICIONES GENERALES

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado, activo y habido.
- Tener Código de Cuenta Interbancario (CCI) vinculado al RUC.
- Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) Vigente en Servicios.
- No debe estar inhabilitado para contratar con el Estado.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provincias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Contar con Certificado Único Laboral (Se presentará a partir del día hábil siguiente de la notificación de la orden de servicio o suscripción de la orden de servicio).

<https://www.empleosperu.gob.pe/CertificadoUnicoLaboral/>

**CONDICIONES PARTICULARES
PERFIL DEL PERSONAL**

- **Formación académica:**
Secundaria Completa.
- **Experiencia del personal:**
Experiencia General: Mínimo un (01) año en el sector público y/o privado.
Experiencia Específica: Mínimo un (01) año de experiencia en el sector público y/o privado, realizando labores como servicio de personal operativo y/o agente.
- **Cursos:**
Ofimática Empresarial. (90 horas)
Gestión Pública (120 horas)

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, que acredite fehacientemente la experiencia del proveedor.



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

No corresponde.

Firmante:
GAMARRA
LEON Madel
Karina FAU

SEGUROS

El proveedor deberá tener seguro complementario de trabajo y riesgo (SCTR) en pensión y salud vigente. (Se presentará a partir del día hábil siguiente de la notificación de la orden de servicio o suscripción de la orden de servicio).

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No corresponde.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR:

El proveedor asistirá a las instalaciones de la Sede Central (Jr. Camaná N° 678, Cercado de Lima). PISO (01).

PLAZO:

El plazo de duración del servicio será hasta noventa (90) días calendario; el cual se computa a partir del día hábil siguiente de la notificación de la orden de servicio o suscripción de la orden de servicio.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provincias
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

IX. ENTREGABLES

En dicho plazo deberán cumplir con presentar un informe, conforme las actividades realizadas según el numeral III.

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

X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será otorgada por el Equipo Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para lo cual deberá contar con la siguiente información:

- Entregable remitido por el proveedor.
- TDR.
- Orden de Servicio.
- RNP vigente.
- SCTR vigente.
- Ficha Ruc vigente.
- Suspensión de cuarta categoría.
- Recibo por honorarios.
- Reporte de validación de comprobante autorizado por la SUNAT.
- RNSSC.
- REDAM.



Firmante:
GAMARRA
LEON Mabel
Karina FAU

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

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se pagará en tres (03) armadas iguales y/o proporcionales a los plazos de los entregables, otorgada la conformidad por el funcionario competente.

- Primera armada: Luego de la conformidad del primer entregable.
- Segunda armada: Luego de la conformidad del segundo entregable.
- Tercera armada: Luego de la conformidad del tercer 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.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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 a 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 ejecución del servicio.

XV. PENALIDAD POR MORA

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 calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:



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

Firmante:
GAMARRA
LEON Mabel
Karina FAU

Donde:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios en general y consultorías $F= 0.40$.
- Para plazos mayores a sesenta (60) días, para servicios en general y consultorías $F= 0.25$

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.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provias Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XVI. OTRAS PENALIDADES

Ítem	Supuestos de aplicación de penalidad	Fórmula de Cálculo	Procedimiento
1	Incumplimiento de una o más actividades dentro de las "Características del Servicio" de los TDR. Se precisa que, este incumplimiento debe ser distinto a cualquier otro incumplimiento establecido de manera específica en algún otro supuesto de aplicación de penalidades.	1.0 % de la UIT vigente por actividad	Según el procedimiento indicado.

Procedimiento para la aplicación de "Otras Penalidades":

Si el locador de servicio incurre en alguna de las otras penalidades señaladas en el cuadro que antecede; la gerencia, jefatura o coordinación, se lo hará saber a través de comunicación escrita (carta y/o correo electrónico), concediéndole un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de recibida esta comunicación para que presente sus descargos por escrito (carta y/o correo electrónico) adjuntando los medios probatorios que estime pertinentes. Vencido dicho plazo, con los descargos o sin ellos; la gerencia, jefatura o coordinación, evaluará el incumplimiento comunicado y de considerar que el mismo se ha configurado, remitirá una comunicación escrita (carta y/o correo electrónico) al locador de servicio aplicando la penalidad que corresponda. El monto de la penalidad impuesta será descontado de la facturación mensual y/o del monto del entregable que corresponda.

XVII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL



Firmante:
GAMARRA
LEON Mabel
Karina FAU

Las causas y el procedimiento de resolución de contrato se encuentran regulados en la Directiva N° 04-2024-MTC/21.OA, denominado "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", aprobado mediante normatividad vigente en la materia, la cual puede ser descargada del siguiente link: <https://www.gob.pe/institucion/pvd/normas-legales>

XVIII. SANCIONES

El proveedor se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente termino de referencia, siendo aplicable lo previsto en el Artículo 8. Cláusula de cumplimiento de la **LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO.**

"Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la 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 impedimentos 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".

XIX. NORMAS ANTI CORRUPCIÓN

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





PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

Provías Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas cláusulas, durante la ejecución contractual, da el derecho a la Entidad correspondiente a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para tal efecto que la Entidad remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

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.

Firmante:
GAMARRA
LEON Mabel
Karina FAU



Firmante: GAMARRA
LEON Mabel Karina
FAU 20380419247
hard
Fecha: 17/02/2025
13:05
Motivo: Firma digital

Firma del Jefe de la Unidad Usuaría

