



## **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**

#### **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.

#### **5.1 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.

#### **5.2 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.



## 6. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACION DEL SERVICIO

### 7.1 LUGAR

En Lima, y eventualmente en las instalaciones de PVD.

### 7.2 PLAZO

El plazo de duración del servicio será de hasta 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 las actividades realizadas.

## 8. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

### 8.1 CONDICIONES GENERALES



- Tener Código de Cuenta Interbancario registrado
- Tener Registro Nacional de Proveedores en el Capítulo que corresponda. (Se excluye en el caso que el valor de bien sea menor o igual a 1 UIT)
- 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; la que deberá ser presentado a la firma de la orden de servicio.

### 8.2 CONDICIONES PARTICULARES

- **Formación Académica:** Egresado y/o Estudiante Universitario o Título Técnico Básico en Asistente de Gerencia, Secretariado Ejecutivo, Asistente Administrativo o afines.
- Conocimiento, de ofimática
- Cursos es (acreditar con copia simple):
  - Curso y/o Diplomado en Especialización de Sistemas Administrativo SIAF-SP, y SIGA.
  - Curso y/o Diplomado en Gestión Pública y/o Gestión y Administración Pública.
- Buena comunicación oral y escrita.
  - a. Perfil del Personal Propuesto
    - Experiencia General: no menor de tres (3) años en entidades públicas y/o privadas.
    - Experiencia Especifica: Como asistente administrativo no menos de dos (02) años en entidades públicas y/o privadas, y/o Actividades relacionadas con atención al público y/o afines.
  - b. Actitudes, valores.
    - Actitud de servicio
    - Discreción
    - Orden
    - Proactividad
    - Responsabilidad
    - Solidaridad
    - Honestidad.





-  Deberá contar con: RUC y RNP vigente
-  Acreditar no contar con sanciones o multas pendientes de pago.

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 CONTRATISTA

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 proporcionara 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 facilitara información necesaria, para la ejecución optima 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 y suspensión de cuarta, de ser el caso. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor de diez (10) días calendario 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 consultor por los vicios ocultos de los servicios ofertados, no será menor a un (01) año contado a partir de la conformidad final otorgada.

## 13. PENALIDADES APLICABLES

Si el proveedor incurre en retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, PROVIAS DESCENTRALIZADO le aplicara 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 formula:



$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde:

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

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta días.

Cuando 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 ANTICORRUPCIÓN**

El proveedor / contratista 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 / contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionarios 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! contratista 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 a 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, los artículos 248° y 248°-A de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-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 a 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 dispuestos por la entidad.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones





civiles y/o penales que la entidad pueda accionar.

## 16. OTRAS CONSIDERACIONES

### **Confidencialidad**

El Consultor 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.

En tal sentido, el Consultor 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 producida una vez que se haya concluido las prestaciones. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos 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 contratista 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 N° 308-2017-MTC/21, la cual puede ser descargada del siguiente link:

<http://files.proviasdes.gob.pe/produccion/PublicacionesSIGAT/PVDES/RESOLUCIONES/RD-2017-00317-999.pdf>