TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO.

Plataforma de Atención Integral al Ciudadano, área adscrita a la Gerencia General.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Servicio de apoyo administrativo a cargo de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano-PAIC, en el marco de sus competencias, lo cual permitirá llevar a cabo las actividades afines para la orientación al ciudadano.

La contratación se realiza de conformidad con lo establecido en el Artículo 1764° y siguientes del Código Civil

Por su modalidad, el presente Contrato no implica relación laboral alguna con la SUTRAN, no encontrándose el LOCADOR bajo la dependencia o subordinación de la SUTRAN, por lo que la emisión de la orden de servicio no genera para el LOCADOR ninguno de los beneficios previstos en la legislación laboral.

3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

La presente contratación se enmarca en la actividad del POI: Artículo 11°, literal "s" del ROF, articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados y presupuestalmente en la AOI00134600433 GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. FINALIDAD PÚBLICA.

Contar con el servicio de apoyo para el cumplimiento de las actividades indicadas en el artículo 11°, literal "s", del Reglamento de Organización y Funciones de la SUTRAN, articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.

5.1. Objetivo General:

Apoyar la gestión administrativa-operativa relacionada a la atención de consultas de los administrados, mediante la ejecución de actividades administrativas de manera presencial o virtual.

5.2. Objetivos Específicos:

Absolver las consultas de los administrados relacionado a los procesos administrativos seguidos con la SUTRAN.

SUTRAN
Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.05.2023 18:52:19 -05:00

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Actividades que comprende el servicio:

ITEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD POR ENTREGABLE
a)	Recibir llamadas de los administrados con la finalidad de absolver consultas y facilitar el acceso a la información mediante la orientación, realizar el seguimiento en coordinación con las unidades orgánicas e informar el estado de su trámite y/o atención de mesa de partes virtual	400 llamadas atendidas y/o 500 documentos entregados
	Total, a presentar por cada entregable	400 llamadas atendidas y/o 500 documentos entregados

7. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN.

7.1. Del Postor:

a. Perfil

- Estudios técnicos y/o universitarios en la carrera de carrera de Administración, Ingeniería, y/o ciencias de la comunicación, derecho y/o carreras afines.

b. Requisitos/Capacitaciones

- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, de ser el caso.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado.

c. Experiencia

- Experiencia laboral no menor de un (01) año en el sector público o privado, incluyendo prácticas profesionales.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará en un plazo máximo de sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación al proveedor con la Orden de Servicio.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará en las instalaciones propias de la SUTRAN ubicada en la Av. Arenales 452.

10. RESULTADOS ESPERADOS.

Primer Entregable: El proveedor contratado debe entregar de forma digital un informe en el cual deberá señalar el consolidado de las actividades realizadas contempladas en numeral 6 del presente documento y el sustento documental correspondiente, debiendo ser presentado ante la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano, hasta los treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

Segundo Entregable: El proveedor contratado debe entregar de forma digital un informe en el cual deberá señalar el consolidado de las actividades realizadas contempladas en el numeral 6 del presente documento y el sustento documental correspondiente, debiendo ser presentado ante la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano, hasta los sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

SUTRAN
Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.05.2023 18:52:34 -05:00

Respecto al sustento documental y sin perjuicios de otros medios de verificación que permitan acreditar las actividades del presente término de referencia, se debe presentar lo siguiente:

a) Reporte consolidado de actividades realizadas.

11. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en dos (2) armadas iguales, previa conformidad de la prestación de servicios por el área usuaria y presentación del recibo de honorarios profesionales.

12. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por el Coordinador de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano- PAIC dentro de un plazo que no excederá de cinco (05) días hábiles, luego de recepcionado el informe de actividades.

13. PENALIDADES

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención del servicio requerido, según el plazo máximo establecido en el presente documento, será teniendo en cuenta que para contrataciones de hasta 8UITs el monto máximo equivalente es de 5%, precisando la siguiente fórmula:

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

Donde "F" tiene los siguientes valores:

a. Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: "F" = 0.40
b. Para plazos mayores a sesenta (60) días: "F" = 0.25

14. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor guardará, bajo responsabilidad a que hubiere lugar, estricta confidencialidad respecto de la información a la que acceda para la realización de sus actividades, así como de la información que produzca, la cual es de propiedad de la SUTRAN. Queda prohibida la utilización de la información proporcionada para un fin distinto al contratado, así como expresamente se prohíbe su divulgación por cualquier medio.

15. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los términos de referencia constituye causal de resolución automática del contrato. La entidad, por decisión unilateral, podrá resolver el presente contrato, sin pago de indemnización por ningún concepto al proveedor, a simple solicitud de la Entidad. Para ello comunicará por escrito al domicilio o correo electrónico del proveedor, sobre la resolución del contrato.

16. ANTICORRUPCIÓN

SUTRAN
Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.05.2023 18:52:41 -05:00

El CONTRATISTA 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 pueda 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 con lo establecido en el artículo 11° de la Ley de contrataciones del Estado – Ley N° 30225, el artículo 138.4 de su reglamento, aprobado con el D.S. N° 344-2018-EF y la vigente "Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias Vigentes de la SUTRAN", aprobado con código normativo D-004-2021-SUTRAN/05.1.1.-001 V01 mediante Resolución de Gerencia General N° 029-2021-SUTRAN-GG.

Asimismo, EL CONTRATISTA 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, participacioncitas, 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 CONTRATISTA 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, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos y prácticas; a través de los canales dispuestos por la SUTRAN.

De la misma manera, EL CONTRATISTA es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del Contrato y las Acciones Civiles y/o Penales que la SUTRAN pueda accionar.

SUTRAN
Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.05.2023 18:52:55 -05:00