Firmado digitalmente por BRAVO ESPINOZA Brenda Regina FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.01.2024 11:47:58 -05:00

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA Y GESTION DOCUMENTAL

1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO.

Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, área adscrita a la Gerencia General.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Servicio de auxiliar administrativo a cargo de la Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental -UFACID, 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 1764º 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 AOI00134600734 GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

4. FINALIDAD PÚBLICA.

Contar con el servicio de un auxiliar administrativo 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.

Firmado digitalmente por BRAVO ESPINOZA Brenda Regina FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.01.2024 11:48:08 -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 del trámite en coordinación con los diferentes órganos y/o unidades orgánicas e informar el estado de atención del trámite, ingreso y registro de trámites documentarios por medio de la mesa de parte.	550 llamadas atendidas y/o 500 trámite documentario registrados.

7. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

7.1. Del Postor:

a. Perfil

- Estudios universitarios en la carrera de Administración, Ingeniería, Ciencias de la comunicación, Derecho y/o 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 de la SUTRAN, ubicada en la Av. Arenales N° 452 – Jesus María – Lima – Perú.

10. RESULTADOS ESPERADOS.

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

Firmado digitalmente por BRAVO ESPINOZA Brenda Regina FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.01.2024 11:48:17 -05:00

Segundo Entregable: El proveedor contratado debe entregar de forma física o 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 Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental - UFACID hasta los sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

Asimismo, el proveedor contratado deberá remitir el informe de actividades por medio de la Mesa de Parte física ubicada en la dirección "Av. Arenales 452, Jesús María, Lima" o a través de la mesa de parte virtual con dirección URL https://webexterno.sutran.gob.pe/WebExterno/Pages/SolicitudAIP/TramiteGeneral.aspx?TW=S.

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 (02) armadas, 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 Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental –UFACID, 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.

Firmado digitalmente por BRAVO ESPINOZA Brenda Regina FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.01.2024 11:48:27 -05:00

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. CUMPLIMIENTO

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".

17. ANTICORRUPCIÓN

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.