



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA GERENCIA GENERAL

1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO

Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental - Gerencia General.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una (01) persona natural, que brinde el servicio de auxiliar administrativo para la Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental.

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

3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

La presente contratación se enmarca en la actividad del Plan Operativo Institucional (POI) de la Gerencia General, en la actividad operativa, GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

4. FINALIDAD PÚBLICA.

La presente contratación permitirá fortalecer el cumplimiento de las actividades indicadas en el artículo 11 del Decreto Supremo N°006-2015-MTC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, que señala en literal “s” Articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.

5.1. Objetivo General:

Contribuir con las funciones establecidas para la Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental de la Gerencia General, para optimizar la gestión administrativa – operativa relacionada a la atención de consultas de los administrados en la SUTRAN.

5.2. Objetivos Específicos:

Contar con los servicios de un (1) auxiliar administrativo para la Unidad Funcional de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental que coadyuve con la atención consultas de los administrados en la SUTRAN.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Actividades que comprende el servicio (Primer entregable)

ITEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD POR ENTREGABLE
a)	Apoyar en brindar información y orientación a los administrados por medio de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de manera integral, de calidad y con eficiencia.	Reporte de registros de atenciones realizadas por medio de los canales de atención.
b)	Apoyar en recepcionar, registrar y derivar los documentos recibidos en los sistemas SITRAN-SISCOTT-SGD, para la gestión y seguimiento de los diferentes trámites presentados a la Sutran.	Reporte de registros de ingresos de trámite documentario en los sistemas.





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

6.2 Actividades que comprende el servicio (Segundo entregable)

ITEM	ACTIVIDAD	CANTIDAD POR ENTREGABLE
a)	Apoyar en brindar información y orientación a los administrados por medio de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de manera integral, de calidad y con eficiencia.	Reporte de registros de atenciones realizadas por medio de los canales de atención.
b)	Apoyar en recepcionar, registrar y derivar los documentos recibidos en los sistemas SITRAN-SISCOTT-SGD, para la gestión y seguimiento de los diferentes trámites presentados a la Sutran.	Reporte de registros de ingresos de trámite documentario en los sistemas.

7. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

7.1. Del Postor:

a. Perfil

- Estudiante universitario de la carrera de Administración, Ingeniería Industrial, Derecho, Computación o afines.

Acreditación: Copia simple del diploma, constancia y/o certificado emitido por la autoridad correspondiente.

b. Requisitos/Capacitaciones

- Deseable cursos y/o talleres de gestión documental y/o atención al ciudadano o similares
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, de ser el caso.

c. Experiencia

- Experiencia general mínima de dos (02) años en el sector público y/o privado.
- Experiencia específica mínima de un (1) año en atención al ciudadano/cliente y/o gestión documental o temas administrativos en el sector público y/o privado

La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación al proveedor con la Orden de Servicio o hasta que cese la necesidad del área usuaria del objeto de la contratación.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará de manera presencial: en la sede institucional de SUTRAN, ubicada en la Avenida Arenales N° 452 Lima – Perú.

10. RESULTADOS ESPERADOS.

El contratista deberá presentar los entregables, de acuerdo al siguiente detalle:



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

Primer entregable: Informe que contenga el resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento del numeral 6.1 en el periodo de tiempo que corresponda al entregable, en un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

Segundo entregable: Informe que contenga el resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento del numeral 6.2 en el periodo de tiempo que corresponda al entregable, en un plazo de hasta sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

La presentación de cada entregable se realizará dentro del plazo establecido a través de uno de los siguientes canales:

- Mesa de partes virtual de la Sutran: -Link: <http://www.sutran.gob.pe/mesa-de-partes-virtual/>
- Plataforma de Atención al Ciudadano Sutran: Dirección: Av Arenales 452, Jesús María - Lima.

11.FORMA DE PAGO

El pago se hará efectivo después de efectuada la prestación del servicio, de acuerdo a los términos de referencia en dos (2) armadas, previa conformidad emitida por el área usuaria y presentación del recibo de honorarios profesionales correspondiente.

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:

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

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.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Superintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

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

16. CLÁUSULA DE 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, participacionistas, 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.



Firmado digitalmente por VALLES
BERCIA Yolanda Lucia FAU
20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.03.2025 10:39:39 -05:00