

SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO – CENTRAL

1. AREA USUARIA:

Sub Gerencia de Relaciones Públicas de la Gerencia de Imagen Institucional del RENIEC.

2. FINALIDAD PUBLICA:

El presente servicio busca mejorar el posicionamiento del RENIEC para fortalecer la gestión institucional en lo correspondiente a la comunicación interna desarrollada por la entidad la que debe responder a criterios profesionales, y a una metodología para ello se requiere de un profesional especializado en relaciones Interinstitucionales y gestión pública

Asimismo, en cumplimiento a las funciones de la Sub gerencia, se encuentra Atender las consultas de la ciudadanía, a través de la línea gratuita Aló RENIEC, central telefónica, chat institucional y otros canales que se definan, así como, supervisar y evaluar la atención brindada, reportando los resultados a los órganos y unidades orgánicas..

3. OBJETO:

El RENIEC, a través de la Sub Gerencia de Relaciones Públicas de la Gerencia de Imagen Institucional, requiere la contratación de un (01) servicio de apoyo administrativo – central con la finalidad de apoyar en la atención a la ciudadanía a través de la central telefónica, en el marco del cumplimiento del Plan operativo Institucional de acuerdo a los términos de referencia que se detallan en el presente documento.

ACTIVIDAD DEL POI:

No programado.

4. CARACTERISTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO:

El servicio considerará el desarrollo de las siguientes actividades:

- a) Realizará la atención a la ciudadanía a través de las líneas de la Central Telefónica para su distribución a las áreas correspondientes de acuerdo a su clasificación de las consultas con la finalidad dar respuesta a la solicitud del ciudadano..

5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

5.1. Formación Académica:

- Técnico profesional en, Computación e informática o Administración o Comunicaciones o afines

5.2. Experiencia:

- Experiencia general mínimo dos (02) años en entidades públicas y/o privadas.
- Experiencia específica mínimo de tres (03) meses desarrollando servicios similares y/o equivalentes en el sector público o privado.

5.3. Capacitación:

- Con Curso en Sistema Integrado en Administración financiera – SIAF con una duración mínima de 180 horas.
- Con curso y/o taller en Microsoft Office.

5.4. Otros:

- Contar con DNI
- Contar con RUC activo y habido. vigente (adjuntar ficha ruc).
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) - vigente. (adjuntar constancia de inscripción en el RNP)
- No estar afiliado ni haber militado durante los 4 últimos años, ni haber sido dirigente de ninguna organización política.
- Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el estado.

El participante deberá de presentar la hoja de vida y los documentos sustentatorios solicitados en el numeral 5 al momento de la presentación de su propuesta.

6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. **Lugar:** La ejecución del servicio se realizará de FORMA REMOTA (en su domicilio), y mantendrá constante comunicación de manera virtual de los avances de los productos. Las actividades a realizar son de nivel de Riesgo Bajo de Exposición dentro de la provincia de Lima, de acuerdo a la normativa vigente en el marco de la pandemia por el COVID-19, salvo disposición legal en contrario.

6.2. **Plazo:** será de sesenta (60) días calendario, a partir del día siguiente después de notificada la orden de servicio.

7. ENTREGABLES/PRODUCTO:

Como parte de las actividades del servicio, definidas en el punto 4, el proveedor deberá elaborar y presentar dos (02) entregables según el detalle que a continuación se indica:

- Primer entregable: Un (1) Informe, en un plazo hasta de treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio,

dicho informe deberá contener el número de actuaciones relacionadas con las atenciones realizadas a través de la línea Central Telefónica.

• Segundo entregable: Un (1) Informe, en un plazo hasta de sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, dicho informe deberá contener el número de actuaciones relacionadas con las atenciones realizadas a través de la línea Central Telefónica..

8. LUGAR DE ENTREGA DEL PRODUCTO:

Los entregables serán en versión digital a nombre de la Sub Gerencia de Relaciones Públicas de la Gerencia de Imagen Institucional vía correo electrónico institucional que el Sub gerente designe u otro medio para compartir archivos y a través de la Mesa de Partes Virtual en el siguiente enlace: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/> a nombre de la Gerencia de Imagen Institucional.

9. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La conformidad del servicio estará a cargo de la Sub Gerencia de Relaciones Públicas de la Gerencia de Imagen Institucional, y se emitirá en un plazo que no excederá los siete (07) días calendario de acuerdo al D.S N°168-2020-E.F contados desde el día siguiente de recibido el informe y/o entregable.

10. FORMA DE PAGO:

El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del respectivo entregable, en concordancia al artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado mediante Decreto Supremo N°168-2020-EF. El pago se realizará según el siguiente detalle:

- El 50% luego de dada la conformidad del Primer entregable.
- El 50% luego de dada la conformidad del Segundo entregable.

11. PENALIDADES APLICABLES:

Penalidades por mora: Se aplicará al proveedor la penalidad establecida en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (No modificar).

Otras Penalidades: En caso el servicio requiera de la aplicación de otras penalidades estas deberán ser detalladas claramente de acuerdo a lo indicado 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, caso contrario indicar No aplica

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del RENIEC. El proveedor deberá mantener la

confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación

13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La responsabilidad por vicios ocultos se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 173º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

14. PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL SERVICIO EN ESTADO DE EMERGENCIA:

El prestador de servicio deberá contar con el/los equipo(s) informáticos de su propiedad que le permita cumplir en tiempo lugar y modo con la prestación de servicio.

Si el prestador de servicio tuviera que desplazarse a nuestras instalaciones, es íntegramente su RESPONSABILIDAD OBLIGATORIA contar con todos los equipos de protección personal de BIO SEGURIDAD (EPP) de manera OBLIGATORIA que estén normados y vigentes por el Estado Peruano a la fecha del servicio, los cuales serán proveídos por el mismo.

El prestador de servicio desarrollará actividades de nivel de Riesgo Bajo de Exposición.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior y conforme la Resolución Ministerial N°448-2020-MINSA, en cuyo numeral 7.2.2.1 inciso 6 señala que, para puestos de Mediano Riesgo y Bajo Riesgo, la aplicación de pruebas serológicas o moleculares no es obligatorio, y se deben hacer únicamente bajo la indicación del profesional de salud del Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo o según indicación de la Autoridad Nacional o Regional de Salud, por cuanto este servicio no requiere de certificado de prueba serológica o molecular para COVID -19.