

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA LA GESTIÓN DE LAS ATENCIONES SOLICITADAS POR LOS CLIENTES DE LA ONP MEDIANTE TODOS SUS CANALES DE ATENCION

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de implementación y suscripción de licencias de software especializado para la gestión de las atenciones solicitadas por los clientes de la ONP mediante todos sus canales de atención.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La Plataforma Tecnológica implementada permitirá a la ONP, fortalecer, optimizar y mejorar la calidad del servicio que brinda a sus clientes (afiliados, aportantes, pensionistas, empleadores, instituciones y sociedad en general) y de esta forma contribuir a alcanzar con los objetivos de la Institución alineados a la misión y visión de la ONP.

3. BASE LEGAL

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los “Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano”.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y sus modificatorias
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, norma que declara Estado de Emergencia Nacional, a consecuencia del brote del COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al SARS-CoV-2".
- Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC que aprueba el Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones.
- Resolución Ministerial N° 0260-2020 MTC/01, que aprueba los Lineamientos sectoriales para la reanudación gradual y progresiva de los servicios de telecomunicaciones.
- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba el documento denominado “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014 “TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar una empresa especializada que brinde el servicio de implementación y suscripción de licencias de una solución tecnológica para la gestión o administración de relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés) en la modalidad de software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) que permita realizar la gestión unificada de las atenciones, acciones, actividades, interacciones y coordinaciones que se realice entre el administrado y las distintas áreas al interior de la ONP a través de todos sus canales de comunicación virtuales o presenciales.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Contar con una plataforma tecnológica especializada para la gestión de las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de la ONP, garantizando la trazabilidad de las comunicaciones coadyuvando a la mejorara de la calidad de servicio brindado por la Entidad.
- b) Centralizar el registro de todas las interacciones realizadas con los administrados de la ONP, a fin de mejorar los tiempos de atención, la trazabilidad de la información y las actividades de seguimiento de las necesidades de los administrados.

5. ALCANCES DEL SERVICIO

La ONP requiere contratar el servicio de implementación y suscripción de licencias de una solución tecnológica, en la nube, bajo la modalidad de SaaS (Software as a Service, por sus siglas en ingles), especializado en la administración o gestión de las relaciones con los administrados de la ONP, que abarca desde el registro de las solicitudes de atención o casos, la recepción y respuesta, así como de todas las acciones y coordinaciones, que se realicen entre los administrados y las distintas áreas al interior de la ONP, a través de todos los canales de comunicación definidos por la Entidad, hasta la conclusión de la atención.

6. GLOSARIO:

En adelante cuando ese documento se refiera a:

- **API:** Se debe entender que se refiere a una interfaz de programación de aplicaciones, que consiste en un conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos que conforman bibliotecas de programación que son utilizado para integrar un software con distintas aplicaciones.
- **CASO:** Se debe entender que un caso representa un incidente de servicio individual. Dicho de otro modo, representa cualquier cosa, en el contexto de una interacción con un administrado de la ONP, que requiera algún tipo de resolución o de respuesta.

- **CLIENTE:** Se debe entender que se refiere a los administrados, afiliados, aportantes, pensionistas, empleadores, instituciones y sociedad en general.
- **CRM:** Se debe entender que se refiere a la solución tecnológica de gestión de clientes que forma parte de la solución ofertada por el postor para brindar el servicio bajo la modalidad de SaaS.
- **ONP:** Se debe entender que se refiere a la OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL
- **SaaS:** El Software como un Servicio (Software as a service, por sus siglas en inglés) es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. La empresa proveedora TIC se ocupa del servicio de mantenimiento, de la operación diaria y del soporte del software usado por el cliente.

7. DETALLE DEL SERVICIO

7.1. REQUISITOS FUNCIONALES

7.1.1. Gestión de casos con enfoque de Omnicanalidad

- El CRM deberá permitir la gestión de casos de los administrados con un enfoque de omnicanalidad, es decir, deberá unificar todos los datos obtenidos desde los distintos canales de atención definidos por la ONP y que se encuentren integrados al CRM.
- El CRM deberá proporcionar una interfaz de omnicanalidad, para que el personal de la ONP pueda realizar el registro inicial o apertura de un caso, gestión de los casos, escalado y/o enrutamiento y cierre o término del caso, a través de todos los canales de comunicación definidos por la Entidad.
- El CRM deberá contar con una interfaz para que los administrados puedan realizar el seguimiento de sus casos.
- El CRM deberá permitir gestionar la atención de más de un caso a la vez, así como retomar la atención de casos abiertos en cualquier momento.
- El CRM deberá permitir realizar anotaciones relacionadas a los casos.
- El CRM deberá tener un repositorio de conocimiento, para almacenar respuestas a preguntas frecuentes e informaciones relevantes de la ONP, que puedan ser utilizados en la gestión de casos.
- El CRM deberá permitir la integración y la gestión de los casos de manera unificada a través de los siguientes canales:

7.1.1.1. Canales de atención

a) Call Center

- El CRM deberá integrarse a través de APIs que sean compatibles con la tecnología de CallCenter utilizada en la ONP.
- La configuración del CRM deberá ser permanente y permitir actualizaciones tales como, creación de campañas, cambios en la red de anexos de operadores u otros que surjan durante la ejecución del servicio.

- Las llamadas redireccionadas por la opción del IVR al CRM, deberán ser visualizadas por los analistas a través de su interfaz de omnicanalidad.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de llamadas procedentes del CallCenter de la ONP.
- Los analistas podrán realizar llamadas a los administrados a través del CRM, y asociarlas a un caso.
- El CRM deberá registrar la información de las llamadas entrantes y salientes, tal como número de teléfono, fecha, hora, duración de la llamada, entre otros que se definan durante la implementación.
- El CRM deberá permitir acceder a las grabaciones de las llamadas relacionadas con cada caso.
- El contratista es responsable de realizar la integración al 100% del CRM con la solución de CallCenter actual de la ONP.

b) Chat en línea

- El chat en línea del CRM deberá integrarse a los portales web onpvirtual.pe y onpcultura.pe u otros que se definan durante la implementación.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de mensajes procedentes del Chat en línea de la ONP.

c) Facebook de la ONP

- El CRM deberá integrarse a las Páginas de Facebook de la ONP detalladas a continuación: <https://www.facebook.com/ONP.Oficial> y <https://www.facebook.com/ONP.Virtual> u otros que se definan durante la implementación.

d) Facebook Messenger de la ONP.

- El CRM deberá integrarse a las cuentas de Facebook Messenger que corresponderán a las páginas de Facebook de la ONP detalladas a continuación: <https://www.facebook.com/ONP.Oficial> y <https://www.facebook.com/ONP.Virtual> u otros que se definan durante la implementación.
- El CRM deberá permitir iniciar conversaciones automáticamente a partir de publicaciones realizadas en los muros de las páginas de Facebook de la ONP integradas al CRM, que cumplan con las condiciones configuradas, y asociarlas a un caso.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de mensajes procedentes del Facebook Messenger de la ONP.

e) WhatsApp de la ONP.

- El CRM deberá integrarse a la/s cuenta/s de WhatsApp definidas durante la implementación.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de mensajes procedentes de la cuenta de WhatsApp de la ONP.

f) Correo electrónico de la ONP

- El CRM deberá integrarse a la/s cuenta/s de correo electrónico definidas durante la implementación.
- El CRM deberá permitir el envío de correos a través de las cuentas de correos electrónicos de los analistas de la ONP, asimismo, deberá permitir incluir archivos adjuntos.

- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de mensajes procedentes del Correo electrónico de la ONP designado para tal fin.
- El CRM deberá permitir el envío automático de respuestas por correo electrónico a los administrados sobre la atención de sus casos.

7.1.1.2. Consideraciones complementarias

- a) La ONP brindará acceso al Contratista a los sistemas involucrados en la integración.
- b) La responsabilidad de la integración de todos los canales al CRM será del contratista y no implicará un costo adicional a la ONP.
- c) El CRM deberá permitir la integración con otros canales que defina la ONP durante la ejecución del servicio.
- d) El CRM deberá permitir acceder al historial de todas las interacciones realizadas con los administrados a través de todos los canales integrados al CRM.

7.1.2. Gestión de administrados

- El CRM deberá contar con la siguiente segmentación inicial de los administrados de la ONP (según lo establecido en el Art. 4 del Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, publicado mediante Decreto Supremo N° 354-2020-EF):
 - a) Aseguradas/os del SNP
 - b) Afiliadas/os
 - c) Pensionistas
 - d) Beneficiarias/os
 - e) Trasladas/os
- Deberá permitir crear y clasificar otros segmentos de administrados, a fin de establecer estrategias de comunicación sobre beneficios que brindan los regímenes previsionales, entre otros.

7.1.3. Integración con otros Sistemas y servicios

- El CRM deberá permitir la integración, mediante API's REST o Web Services, de otras herramientas, sistemas y/o bases de datos con las que cuente la ONP, tales como:
 - a) Herramienta de inteligencia de negocios, para la emisión de reportes para alta dirección.
 - b) Herramienta de colaboración, para la programación de atenciones asociadas a un caso.
 - c) Herramienta de control de acceso, para la identificación y autenticación de usuarios autorizados.
 - d) Servicios web de la ONP para la creación y actualización de datos de clientes de la Solución CRM a partir de actualizaciones en la base de datos de administrados.

7.1.4. Gestión de procesos y automatización de tareas

- El CRM deberá permitir la automatización de procesos de flujos de trabajo (Se adjunta los flujos referenciales de atención a través de los canales de la ONP en el Anexo 3) para determinadas tareas.
- El CRM deberá permitir configurar reglas y/o alertas automáticas sobre la creación y/o cambio de estado de los casos, los cuales serán visualizadas a través de la herramienta y/o remitidas al correo electrónico de los analistas.

7.1.5. Gestión de Reportes

- El CRM deberá permitir visualizar reportes sobre las atenciones realizadas a través de tableros de control e informes personalizados, y deberán contar con la opción de exportar la información a formatos PDF, DOCX, XLSX, para los siguientes tipos de casos:
 - a) Casos generados por día/ mes/ año.
 - b) Casos por estado (atendidos, derivados, abiertos)
 - c) Casos por canal de atención
 - d) Casos por analista asignado
 - e) Casos por segmento de administrado
 - f) Casos por tipo/ clasificación de atención
 - g) Otros reportes que la ONP defina durante la implementación.

7.2. REQUISITOS NO FUNCIONALES

7.2.1. Seguridad

- El acceso al CRM deberá realizarse mediante las credenciales de red asignadas a los funcionarios/colaboradores de la ONP.
- La autenticación de los usuarios deberá realizarse con la herramienta de control de acceso de la ONP.
- El CRM debe contar con registros de auditoría de las actividades que realicen los usuarios, tales como:
 - a) Fecha y hora de los accesos realizados por los usuarios al sistema.
 - b) Cuando se modificó/eliminó la información relacionada a los clientes y que usuario lo realizó.
 - c) Que valor tenía un campo de información antes de ser modificado.
 - d) Que acciones ha realizado un determinado usuario en el sistema.
- La Plataforma donde este implementada el CRM deberá cumplir con el estándar ISO 27001:2013 o superior, la misma que será acreditada mediante una declaración jurada del postor ganador presentada a la firma del contrato.

7.2.2. Disponibilidad del Servicio

- Durante la ejecución del servicio, la disponibilidad (SLA) del CRM no será menor de 99.90%.

7.2.3. Usabilidad

- El Aplicativo web deberá contar con la funcionalidad Responsive Web Design, el cual permitirá adaptar la apariencia de las páginas web al

dispositivo que se esté utilizando para visualizarlas (PC, laptop, tablet, smartphone).

- El Aplicativo web deberá poder visualizarse en las versiones más recientes de los navegadores de internet (Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari).

7.2.4. Consideraciones generales

- No debe haber una limitación tanto en el tráfico de entrada y salida hacia el CRM.
- El CRM deberá contar con las actualizaciones que realice el fabricante, las cuales deberán ser previamente coordinadas con la ONP antes de ponerse en producción, asimismo el contratista deberá garantizar de que éstas no afecten el funcionamiento y operatividad de la solución CRM.
- La Plataforma debe ser capaz de soportar la carga de transacciones de acuerdo con la cantidad de suscripciones de licencias contratadas.
- El CRM deberá cumplir con “Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano” aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI, la misma que será acreditada mediante una declaración jurada del postor ganador presentada a la firma del contrato.
- El CRM deberá soportar IPv4 e IPv6.
- EL CRM deberá permitir asignarle un nombre dentro del dominio de onp.gob.pe.
- El CRM deberá permitir la autenticación SSO con la herramienta de control de usuario que cuenta la ONP en la nube.
- El CRM no deberá tener un límite para el envío de correos electrónicos hacia los administrados.
- La instancia debe estar registrada a nombre de la ONP.
- El CRM deberá ser soportada bajo una plataforma de nube pública.
- Todos los componentes del CRM deberán ser parte de una solución integral.
- El CRM deberá ser una plataforma de código bajo (low code), es decir, deberá permitir personalizar los campos requeridos para realizar la gestión de los casos.

7.3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

- Para la ejecución del servicio, el contratista deberá aplicar los procedimientos establecidos en el “Plan para la vigilancia, prevención y control de coronavirus (COVID-19) en el trabajo de la Oficina de Normalización Previsional” vigente, documentación que forma parte integrante del presente requerimiento; y medidas complementarias de prevención para coadyuvar a las labores de prevención y contención del COVID-19 en las instalaciones de la ONP (Anexo 5).
- El CRM deberá brindarse bajo la modalidad Software como un Servicio.
- La facturación se realizará mensualmente. Todos los valores para cada uno de los servicios de la Solución CRM, las suscripciones de licencias activas y las horas de soporte de desarrollo de requerimientos del CRM, se contemplan bajo un estimado de consumo mensual.
- La ONP podrá solicitar la habilitación o desactivación de los servicios y suscripciones de licencias según la necesidad de estos.

7.3.1. Implementación del CRM

La implementación y activación del Servicio estará a cargo del contratista en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, y deberá considerarse las siguientes actividades:

7.3.1.1. Análisis de procesos

- Durante esta actividad el contratista revisará y analizará la documentación referida al proceso de atención a los administrados de la ONP para su implementación a través de los canales de atención considerados en el numeral 7.1.1.1.

7.3.1.2. Configuración de la Solución CRM

Comprende las actividades de personalización de la solución tecnológica, tales como:

- Creación de flujos de trabajo para la atención de los clientes de la ONP a través del CRM (Se adjunta los flujos referenciales de atención a través de los canales de la ONP en el Anexo 3).
- Integración del CRM con los canales de atención indicados en el numeral 7.1.1.1. Canales de atención.
- Carga de la base de datos de afiliados y pensionistas de la ONP, a fin de obtener la información previsional y de Contacto.
- Definición y carga de tablas de tipificación como, tipo de régimen, tipo de documento de identidad, entre otros.
- Personalización del Look and Feel del CRM, con el logo y colores de la entidad.
- Importación de las cuentas de usuario a través de la herramienta de control de acceso que cuenta la ONP.
- Creación y asignación de roles de la Solución CRM, según lo detallado en la tabla N° 01:

Roles	Descripción	Cantidad de suscripciones de licencias
Base	Puede ingresar información al caso. Pero no apertura ni transfiere ni cierra casos.	9
Consulta	Acceso sólo consultas, reportes, estadísticas y dashboards.	22
Orientador	Puede aperturar, transferir y cerrar casos en el CRM.	31
Asesor	Puede aperturar, transferir y cerrar casos en el CRM y puede utilizar los canales de atención para atender los casos.	220
Administrador Funcional	Personal técnico del CRM. Acceso a opciones funcionales de la Solución CRM.	2
Administrador General	Personal técnico del CRM. Acceso total opciones de configuración de la Solución CRM.	1
Total		285

Tabla N° 1. Descripción de los roles y total de suscripciones de licencias requeridas

- Creación y configuración de reportes indicados en el numeral 7.1.5. “Gestión de Reportes”.
- Configuración de tareas indicadas en el numeral 7.1.4. “Gestión de procesos y automatización de tareas”.

- Integración de la Solución CRM con los Servicios web para la creación y actualización de datos de clientes a partir de actualizaciones en la base de datos de administrados de la ONP.
- Configuración de los requisitos funcionales detallados en el numeral 7.1. Requisitos funcionales.

7.3.1.3. Activación del Servicio

- Activación del servicio SaaS de la Solución CRM.
- Activación y asignación de las licencias/suscripciones a las cuentas de usuario a demanda de la ONP.
- Todas las funcionalidades requeridas deberán estar activas durante la ejecución del servicio.

7.3.1.4. Reuniones de trabajo

- Se realizarán al menos nueve (09) reuniones de trabajo durante la implementación de la Solución CRM, entre el personal clave del contratista, áreas internas de la ONP y personal de la Oficina de Tecnologías de la Información a fin de revisar los flujos y procesos de atención al cliente y avances de la implementación, entre otros.

7.3.1.5. Gestión de datos y almacenamiento de archivos

- El servicio deberá proporcionar un mínimo de 10 GB para el almacenamiento de datos por suscripción de licencia de la ONP, además de un mínimo de 500 GB de espacio adicional a disposición de la ONP.
- El servicio deberá proporcionar un mínimo de 20 GB para el almacenamiento de archivos por suscripción de licencia de la ONP, además de un mínimo de 1 TB de espacio adicional a disposición de la ONP

7.3.2. Soporte de desarrollo de requerimientos

- Se deberá considerar una bolsa de 200 horas de desarrollo para personalizaciones, configuraciones e integraciones de la Solución CRM, las cuales serán consumidas según las necesidades de la ONP durante la ejecución del servicio, luego de la implementación de la Solución CRM.

7.3.3. Reuniones de coordinación del servicio

- Se realizarán hasta doce (12) reuniones de coordinación del servicio, a solicitud de la ONP, durante la ejecución del servicio entre el personal clave del contratista y personal de la Oficina de Tecnologías de la Información a fin de evaluar la ejecución del servicio y oportunidades de mejora que se presenten, entre otros.

7.3.4. Requisitos del personal del proveedor:

- El personal propuesto por el Proveedor (Jefe de Proyecto y el Especialista) no pueden ser la misma persona.
- El Proveedor podrá efectuar el reemplazo del personal propuesto durante el periodo de contratación, siempre y cuando el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia. Para tal efecto, el Proveedor con una anticipación de siete (07) días calendario de incorporar el nuevo personal, presentará por mesa de partes dirigido a la OTI la documentación exigida en el presente numeral, la OTI contará con un plazo no mayor a cinco (5) días calendario, de recibida la documentación remitida por el proveedor, para verificar que el personal reemplazante cumple con lo ofertado por el proveedor en el procedimiento de selección y autorizar el reemplazo, el mismo que se notificará vía correo electrónico con copia al órgano encargado de las contrataciones de la ONP.

a) Un (01) Jefe de Proyecto:

Estará encargado de las funciones de coordinación de las actividades de implementación y operatividad de la Solución CRM y será el nexo de comunicación con el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información de la ONP.

- ✓ Título universitario o bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Computación e Informática
- ✓ Curso de capacitación en gestión de proyectos como mínimo 40 horas lectivas.
- ✓ Curso de capacitación o entrenamiento en la solución ofertada como mínimo 40 horas lectivas.
- ✓ Experiencia mínima de tres (03) años como Jefe de Proyecto o Gestor de Proyecto, en el sector público o privado

b) Un (01) Especialista en la implementación del Software para la Gestión de Relaciones con el Cliente:

Será el responsable de la ejecución de la implementación del servicio, revisión de flujos, personalización de la Solución CRM y mantenimiento de la operatividad de la Solución CRM; el mismo que estará bajo la supervisión del Jefe de Proyecto propuesto por el proveedor.

- ✓ Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Computación y Sistemas.
- ✓ Curso de capacitación o entrenamiento en la solución ofertada como mínimo 40 horas lectivas.
- ✓ Experiencia mínima de tres (03) años en configuración e implementación de herramientas de software CRM, en el sector público o privado.

- c) Un (01) Asistente en la implementación del Software para la Gestión de Relaciones con el Cliente:

Será el responsable del levantamiento de información, documentación de los aspectos funcionales y técnicos del servicio de implementación, mantenimiento de la operatividad del CRM, activaciones y ejecución de pruebas; el mismo que estará bajo la supervisión del jefe de Proyecto propuesto por el proveedor.

- ✓ Técnico titulado en Computación e informática o Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Computación y Sistemas.
 - ✓ Curso de capacitación o entrenamiento en la solución ofertada como mínimo 20 horas lectivas
 - ✓ Experiencia mínima de dos (02) años en configuración e implementación de herramientas de software CRM, en el sector público o privado.
- La documentación solicitada para el personal será presentada para la firma de contrato.

8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

8.1. GESTIÓN DE ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

El postor deberá contar con personal propio especializado en la Solución CRM para el Soporte Técnico, con atención en la modalidad de 7x24x365, para que el personal autorizado por la ONP pueda solicitar las atenciones remotas y/o presenciales en forma ilimitada durante todo el plazo de ejecución del servicio.

El tiempo máximo para la atención de incidencias será de cuatro (04) horas, desde la generación del ticket por la incidencia hasta la resolución de la misma.

8.2. CAPACITACIÓN

El personal que realizará la capacitación por parte del Contratista deberá contar con estudios de al menos 20 horas lectivas en la Solución CRM propuesta y contar con un mínimo de tres (03) años de experiencia en el uso de la Solución CRM propuesta. La documentación del personal propuesto para la capacitación será presentada junto con el Plan de Capacitación.

La experiencia será acreditada con 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 propuesto. Y la certificación será acreditada con la presentación de la copia simple.

Las horas de capacitación serán distribuidas de acuerdo a la Tabla N° 02.

	Roles					
	Base	Consulta	Orientador	Asesor	Administrador Funcional	Administrador general
Horas de capacitación	8	8	8	8	16	16
Cantidad de usuarios	9	22	31	220	4	10

Tabla N° 02. Horas mínimas de capacitación.

La capacitación para el rol de “Administrador General”, deberá incluir temas relacionados al desarrollo y personalización de la Solución CRM, integración con otras aplicaciones, a nivel de servicios SOAP, API REST, base de datos, personalización del Front-end, así como el desarrollo de Dashboard y reportes.

8.3. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

8.3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se realizará en las Oficinas de la ONP, Jirón Bolivia N° 109, Cercado de Lima.

8.3.2. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio solicitado se ejecutará en los siguientes plazos:

Prestación	Actividad	Plazo
Prestación principal	Implementación del servicio	Será de noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo, y la conformidad de la implementación será dada por Oficina de Tecnologías de la Información. La etapa de implementación del servicio no generará costo alguno para la ONP.
	Ejecución del servicio	El plazo será de Setecientos treinta (730) días calendario, o hasta consumir el monto del contrato, lo que ocurra primero; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio. El acta de inicio del servicio deberá ser suscrita por el contratista, el coordinador del servicio, el/la ejecutivo/a del equipo de plataforma y redes de TI, el/la ejecutivo/a de Desarrollo de Soluciones y el/la Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, luego de la conformidad de la implementación.
Prestación Accesorio	Soporte técnico	El plazo será de Setecientos treinta (730) días calendario, o hasta consumir el monto del contrato, lo que ocurra primero; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio.
	Capacitación	Se deberá ejecutar en un máximo de 15 días calendario, en paralelo a la implementación de la Solución CRM, contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad del Plan de Trabajo y de acuerdo con la distribución mínima de horas de la Tabla N° 02. Horas mínimas de capacitación

Tabla N° 03. Plazo de ejecución del servicio.

9. ENTREGABLES

La documentación deberá ser presentada mediante carta dirigida a la Oficina de Tecnologías de la Información por la Mesa de Partes (Presencial o virtual).

- En caso sea de manera presencial será en la Sede Central Jr. Bolivia 109- Cercado de Lima.
- En caso sea de manera virtual será a través del correo electrónico (mesadepartes@onp.gob.pe).

9.1. Entregables de la prestación Principal

Actividad	Entregables	Documentos que conforman el entregable	Documentos para la conformidad
Implementación del Servicio	Plan de trabajo, deberá ser entregado a los cinco (05) días calendario luego de firmar el contrato. El plan de trabajo será aprobado por la Oficina de Tecnología de la Información en un máximo de siete (07) días calendario, contados a partir de la recepción de la documentación por mesa de partes.	<ul style="list-style-type: none">- Metodología de trabajo.- Organigrama del proyecto- Datos de contacto del coordinador del proyecto.- Cronograma de implementación.- Actividades para la implementación y activación del servicio.	<ul style="list-style-type: none">- Acta de conformidad del plan de Trabajo
	Informe de implementación de la Solución CRM, el cual debe ser entregado como máximo noventa (90) días calendario a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Resumen ejecutivo del servicio implementado.- Configuraciones realizadas a la Solución CRM.- Suscripciones de licencias de la Solución CRM activadas a nombre de la ONP y un documento que indique el inicio y fin de los servicios contratados.- Informe que evidencie la implementación de todos los procesos definidos por la ONP soportados en la Solución CRM.- Manuales técnicos y de usuario de la Solución CRM.- Procedimiento de soporte técnico, reporte, resolución de incidencias y escalamiento.	<ul style="list-style-type: none">- Acta de conformidad de la implementación de la Solución CRM.

Ejecución del Servicio	<p>Contará con veinticuatro (24) Informes mensuales de ejecución del servicio, uno por cada periodo de servicio, los cuales se presentarán por mesa de partes de la ONP.</p> <p>El plazo de entrega no deberá ser mayor a los diez (10) días calendarios de concluido el periodo de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas de los consumos realizados por el CRM. - Suscripciones de licencias activadas, servicios consumidos, así como los costos asociados a los mismos expresados de manera unitaria en el periodo informado. - Horas de Soporte de desarrollo de requerimientos ejecutadas. - Actas de reuniones de coordinación. - Reporte de Incidencias sobre la disponibilidad del CRM durante la ejecución del servicio - Disponibilidad de Servicio. <p>Además, en el último periodo del servicio, el proveedor deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de transferencia del servicio - Informe de transferencia del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual de conformidad del servicio
Transferencia del Servicio	Plan de transferencia, se deben entregar en un máximo de cinco (05) días calendario luego de iniciado el último periodo de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma. - Actividades para la transferencia del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de conformidad del Plan de transferencia
	Informe de transferencia, se deben entregar junto al informe mensual del último periodo del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de las acciones ejecutadas durante la transferencia - Acta de conformidad de la transferencia. - Datos de la instancia. - Otro requeridos y coordinados con la Oficina de Tecnologías de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de conformidad de la transferencia

Tabla N° 4.

9.2. Entregables de la prestación accesoria

Actividad	Entregables	Documentos que conforman el entregable	Documentos para la conformidad
Soporte técnico	<p>Contará con veinticuatro (24) Informes mensuales de gestión de soporte técnico.</p> <p>El plazo de entrega no deberá ser mayor a los diez (10) días calendarios de concluido el periodo de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual conteniendo el reporte de los casos que necesitaron de soporte técnico por el proveedor y el detalle de su respectiva atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de conformidad mensual del soporte técnico.

Capacitación	Plan de la Capacitación por Roles, deberá ser entregado como máximo a los cinco (05) días calendario luego de firmar el contrato.	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma y horario de capacitación. - Contenido del curso de capacitación por roles. - Relación de instructores y documentación que acredite un mínimo de tres (03) años de experiencia en el uso de la Solución CRM propuesta. 	- Acta de conformidad de Plan de capacitación
	Informe de capacitación, deberá ser entregado como máximo a los cinco (05) días calendario posterior a la culminación de la capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe del proceso de capacitación. - Constancias de participación para el personal capacitado. 	- Informe de conformidad de la capacitación.

Tabla N° 5.

10. PRECIOS Y ESTRUCTURA DE COSTOS

El Contratista deberá presentar a la firma del contrato una estructura de costos, para la cual se adjunta formato de Estructura de Costos (Anexo 4).

11. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

11.1. CONFIDENCIALIDAD

- El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Institución, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- El Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por El Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la Institución.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la ONP. En tal sentido, queda claramente establecido que el

Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.

11.2. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Contratista se compromete a no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

El contratista 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, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

En señal de conformidad de lo indicado el contratista deberá llenar y firmar los siguientes documentos, “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD” y “DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LA ONP” adjuntos en los Anexos 1 y 2 respectivamente, y deberá presentarlos a la firma del contrato.

La ONP podrá realizar inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento de las políticas y estándares que el contratista de manera obligatoria deberá cumplir, según aplique.

11.3. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Área que supervisa:

El área usuaria que supervisará las labores del contratista es la Oficina de Tecnologías de la Información.

Área que coordinará con el proveedor:

El área usuaria que coordinará con el Contratista y supervisará las labores es la Oficina de Tecnologías de la Información.

12. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la ejecución del servicio será emitida por el Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo informe, del/la Ejecutiva/o de Administración de Plataformas y Redes de la Oficina de Tecnologías de la

Información en relación a la suscripción de licencias y la gestión de atención del soporte técnico a nivel de Plataforma y previo informe del/la Ejecutiva/o de Desarrollo de Soluciones de TI en relación al consumo de horas del soporte de desarrollo de requerimientos, capacitación y la gestión de atención del soporte técnico a nivel funcional.

Asimismo, para la emisión de la conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, el contratista deberá remitir previamente lo siguiente:

Prestación	Documentos para la conformidad
Prestación principal	- Informe mensual de ejecución del servicio - Comprobante de pago
Prestación Accesorio – Capacitación	- Informe de capacitación. - Comprobante de pago.
Prestación accesoria – Soporte técnico.	- Informe mensual de gestión de soporte técnico. - Comprobante de pago

Tabla N° 6.

13. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados y/o Recursos Ordinarios

14. VINCULACIÓN DEL SERVICIO CON EL POI

El servicio solicitado se encuentra vinculado a la actividad del POI identificada con el código AOI00005500251 Implementación de Herramienta de Gestión de Omnicanalidad.

15. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El servicio se registrará por el sistema de precio unitario.

16. FORMA DE PAGO

La ONP deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la ONP deberá contar con la siguiente documentación:

Descripción del pago	Pago
Prestación principal	Pago mensual, con la conformidad de la siguiente documentación: - Informe mensual de ejecución del servicio. - Comprobante de pago
Prestación accesoria – Capacitación	Pago único, con la conformidad de la siguiente documentación: - Informe de capacitación. - Comprobante de pago
Prestación accesoria – Soporte técnico.	Pago mensual, con la conformidad de la siguiente documentación: - Informe mensual de gestión de soporte técnico - Comprobante de pago

Tabla N° 7.

17. PENALIDADES

17.1. PENALIDADES POR MORA EN LA EJECUCIÓN EN LA PRESTACIÓN

De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la ONP le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la fórmula establecida en el citado artículo.

17.2. OTRAS PENALIDADES (DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 163 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento
1.	Por incumplimiento en el tiempo de respuesta de las incidencias	1 UIT por cada ocurrencia	El supuesto de penalidad será verificado mediante el reporte mensual de disponibilidad del servicio y/o los tiempos de atención de solicitudes y requerimientos a partir de la generación del ticket de atención por parte del contratista y/o los plazos definidos en los términos de referencia.
2.	Por incidencias que afecten la disponibilidad del Servicio	Primera vez: 1 UIT Segunda vez: 2 UIT Tercera vez: 3 UIT	Se verificará mediante los Reportes de Incidencias.
3.	Por incumplimiento en el nivel de disponibilidad de servicio (SLA)	<p>Se verificará mediante el informe mensual.</p> <p>Por cada atención, el contratista deberá hacer firmar al usuario un formulario de conformidad para el cálculo del UPTIME.</p> <p>El UPTIME es un coeficiente que mide el nivel de servicio brindado por el contratista en un periodo de 30 días.</p> <p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE}) \times 100}{\text{THM}}$ </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> THM = cantidad de horas de atención brindadas por el contratista para la provisión del servicio. <p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, de la siguiente forma:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • THE = sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para subsanar las averías. <p>La penalidad mensual, estará en función del retraso del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UPTIME</th><th>Penalidad*</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>>99,5%, < 99,9%</td><td>1 UIT</td></tr> <tr> <td>>99,0%, <= 99,5%</td><td>2 UIT</td></tr> <tr> <td>>98,5%, <= 99,0%</td><td>3 UIT</td></tr> <tr> <td>>98,0%, <= 98,5%</td><td>4 UIT</td></tr> <tr> <td>>97,5%, <= 98,0%</td><td>5 UIT</td></tr> <tr> <td>>97,0%, <= 97,5%</td><td>6 UIT</td></tr> <tr> <td>>96,5%, <= 97,0%</td><td>7 UIT</td></tr> <tr> <td>>96,0%, <= 96,5%</td><td>8 UIT</td></tr> <tr> <td>>95,5%, <= 96,0%</td><td>9 UIT</td></tr> <tr> <td>>95,0%, <= 95,5%</td><td>10 UIT</td></tr> <tr> <td>Menor o igual a 95,0%</td><td>11 UIT</td></tr> </tbody> </table> <p>(*) El porcentaje de la penalidad a aplicar se refiere a cada pago mensual.</p> <p>La ONP podrá resolver el Contrato, si el contratista acumula una penalidad igual o mayor al 10% del monto del contrato.</p>	Rango de UPTIME	Penalidad*	>99,5%, < 99,9%	1 UIT	>99,0%, <= 99,5%	2 UIT	>98,5%, <= 99,0%	3 UIT	>98,0%, <= 98,5%	4 UIT	>97,5%, <= 98,0%	5 UIT	>97,0%, <= 97,5%	6 UIT	>96,5%, <= 97,0%	7 UIT	>96,0%, <= 96,5%	8 UIT	>95,5%, <= 96,0%	9 UIT	>95,0%, <= 95,5%	10 UIT	Menor o igual a 95,0%	11 UIT
Rango de UPTIME	Penalidad*																								
>99,5%, < 99,9%	1 UIT																								
>99,0%, <= 99,5%	2 UIT																								
>98,5%, <= 99,0%	3 UIT																								
>98,0%, <= 98,5%	4 UIT																								
>97,5%, <= 98,0%	5 UIT																								
>97,0%, <= 97,5%	6 UIT																								
>96,5%, <= 97,0%	7 UIT																								
>96,0%, <= 96,5%	8 UIT																								
>95,5%, <= 96,0%	9 UIT																								
>95,0%, <= 95,5%	10 UIT																								
Menor o igual a 95,0%	11 UIT																								

La aplicación de la penalidad opera sin perjuicio del cumplimiento, corrección o subsanación del hecho que motivó la penalidad, por parte del Contratista. Al respecto de las penalidades establecidas, se aclara que, por la naturaleza de las funciones propias de la ONP, los casos que ameritan la aplicación de penalidades pueden acarrear para la institución un daño económico de mayor magnitud. Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

18. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

19. REFERENCIA AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES

Número de referencia al Plan Anual de Contrataciones (PAC): 39

20. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3,000,000.00 (tres millones con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la</p>

conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Implementación y adquisición de herramientas de gestión de clientes.
- Implementación de software de gestión de clientes, incluyendo licencias.
- Licenciamiento y Personalización de Herramientas gestión de clientes.
- Implementación de soluciones Cloud de tipo SaaS.

Acreditación:


- La experiencia del postor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, cancelación en el documento, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.
- En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor.
- En el caso de servicios de ejecución periódica, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.
- En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.
- Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.
- Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.
- Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente.
- Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

	<ul style="list-style-type: none">• Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor.		
	<table><tr><td>Importante</td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">• <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i>• <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i></td></tr></table>	Importante	<ul style="list-style-type: none">• <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i>• <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i>
Importante			
<ul style="list-style-type: none">• <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i>• <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i>			

Importante <ul style="list-style-type: none"> • <i>Las consultas y observaciones no deben emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de compra adoptada por la Entidad. Si como resultado de una consulta u observación debe modificarse el requerimiento, debe solicitarse la autorización del área usuaria y remitir dicha autorización a la dependencia que aprobó el expediente de contratación para su aprobación, de conformidad con el artículo 51 del Reglamento.</i> • <i>Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada. Para ello, las Entidades deben establecer de manera clara y precisa los requisitos que deben cumplir los postores a fin de acreditar su calificación en el numeral 3.2 de esta sección de las bases.</i> • <i>El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de las características y/o requisitos. Para dicho efecto consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal d) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.</i>

ANEXO 1

DIR-02/01-A Compromiso de Confidencialidad

	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	Versión: 1.0
INTERNO	FORMATO	Fecha de formato:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, _____, identificado con DNI N° _____, Trabajador de la Institución _____ Con R.U.C. _____, Encargado de efectuar labores de _____, en el marco del contrato de servicio N° _____, me comprometo a no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos industriales relacionados con los productos, servicios, políticas o prácticas de negocio, políticas de la seguridad de la información de la ONP u otros. En caso que incumpliera con cuales quiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, la Oficina de Normalización Provisional estará en potestad de iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se hace extensiva inclusive hasta los dos años después del retiro del trabajador de la empresa contratada.

Lima, _ de _____ del 201__.

FIRMA (igual a DNI)


Nombre completo

DNI:

<p>Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.</p>	Pág. 1 de 1
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

ANEXO 2

DIR-02/01-B Cumplimiento de Políticas de Seguridad de Información

	DECLARACION JURADA – CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Versión: 1.0
INTERNO	FORMATO	Fecha de formato:

DECLARACION JURADA

Yo, _____, identificado con DNI
N° _____, que a la fecha desempeño el cargo de
_____, en el marco de del contrato Nro.
_____, **DECLARO** lo siguiente:

Primero:

- Haber comprendido la Directiva “Lineamientos de Seguridad de la Información” (DIR-02/01).

Segundo:

- Cumplir con las cláusulas que apliquen de la Directiva indicada en el primer punto.

Tercero:

- En caso incumpliera alguna de las cláusulas de la Directiva de la indicada en el primer punto, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, ____ de _____ del 201__.

FIRMA (igual a DNI)
Nombre completo
DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.	Pág. 1 de 1
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

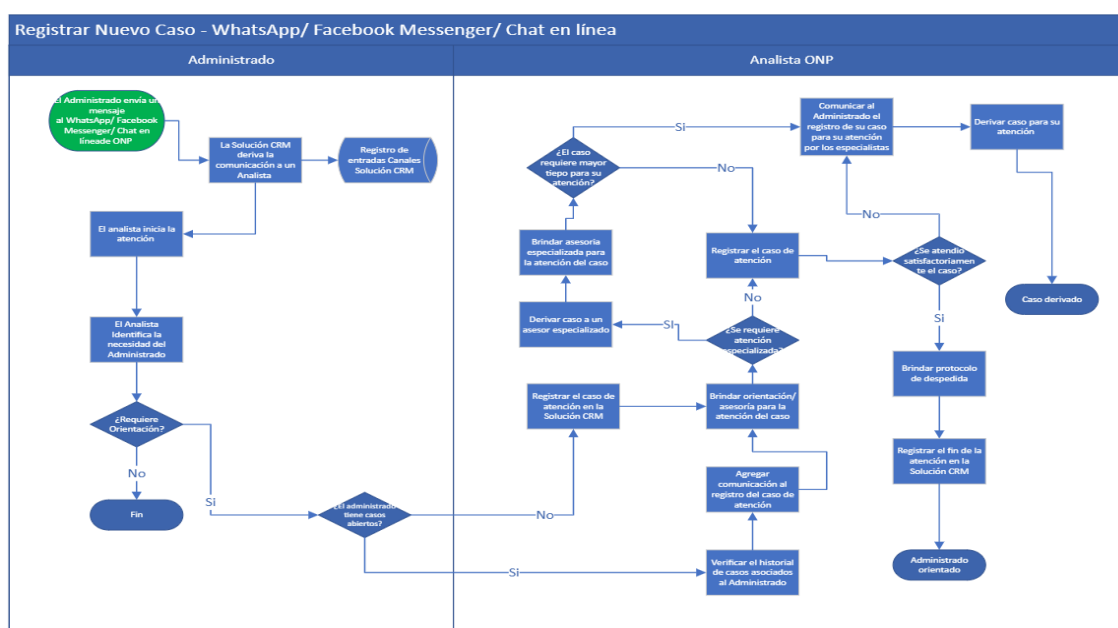
DETALLE REFERENCIAL DE LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LOS CANALES DE LA ONP A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA OMNICANAL CRM

La interfaz de atención de casos debe consistir en una pantalla que permita visualizar la información de los casos, organizados mediante las siguientes secciones:

- Sección de datos generales de la solicitud, que debe incluir el número de caso, estado, título y descripción de la solicitud.
- Sección de datos de contacto del administrado, que debe incluir sus nombres y apellidos, correo electrónico y teléfono.
- Sección con la información previsional del administrado, que debe incluir el tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, tipo de administrado (Asegurado al SNP, Pensionista del SNP, Aportante, Empleador, Público en General).
- Sección de todos los archivos adjuntos asociados a la atención de la solicitud, que debe incluir el nombre del archivo, extensión o tipo de archivo, fecha y hora de carga, tamaño del archivo en Mb y un enlace directo para su descarga.
- Sección con el historial de todas las acciones, interacciones y comunicaciones realizadas a través de los canales integrados con la solución CRM.

1. RWA – Canales de Mensajería Institucionales: Chat en línea, Facebook Messenger, WhatsApp

a. Diagrama del flujo de atención



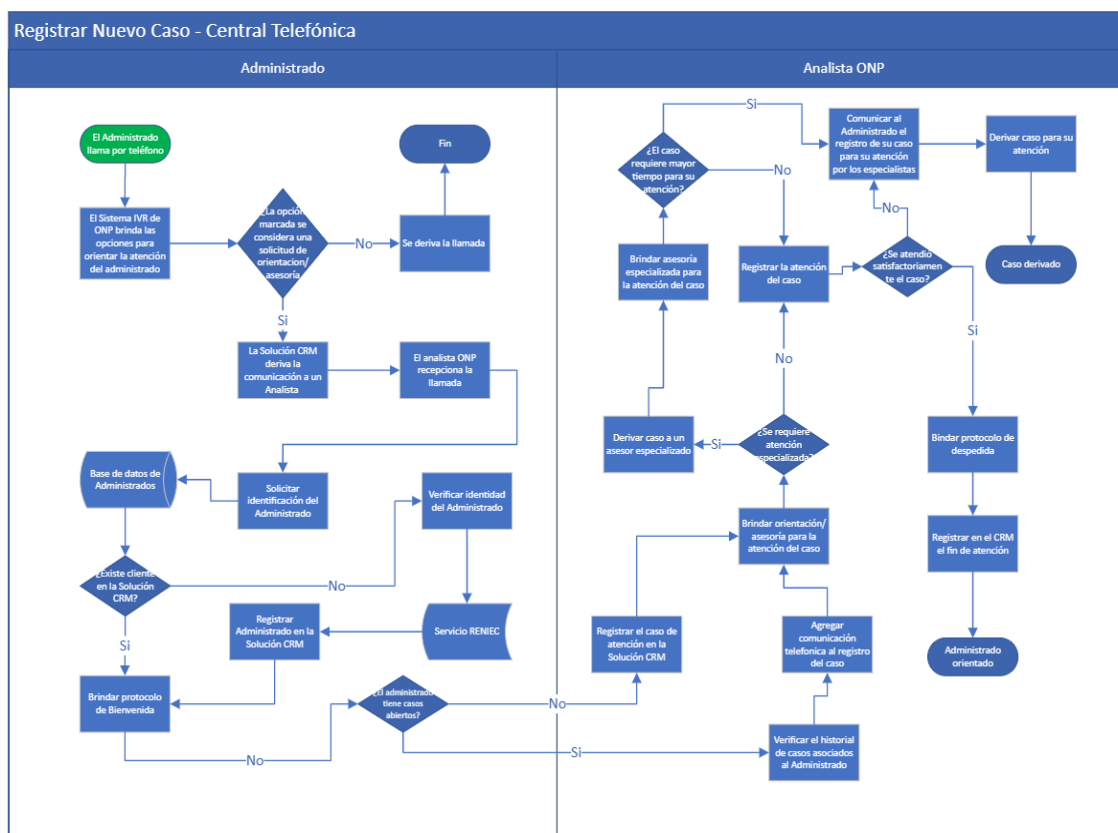
b. Descripción de las actividades

Código	Actividad/ funcionalidad
RWA01	<p>La comunicación por los canales de mensajería de la ONP se inicia según el canal que es utilizado por el administrado, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook Messenger institucional • WhatsApp correspondiente al número de teléfono institucional habilitado para este canal. • Chat en línea de la Solución CRM integrado a los landing page de la ONP (ONPVIRTUAL y ONPCULTURA)
RWA02	La Solución CRM debe contar con la configuración de integración de los canales de mensajería institucionales (Chat en línea, Facebook Messenger, WhatsApp) para la derivación automática de los mensajes recibidos a través de estos canales, según la carga de trabajo de casos que tengan los analistas de la ONP.
RWA03	La Solución CRM debe registrar todas las interacciones realizadas a través de los canales de mensajería institucionales con el administrado.
RWA04	El analista ONP debe contar con una interfaz en la Solución CRM para iniciar la atención de los casos.
RWA05	El analista ONP debe contar en la Solución CRM con un banco de casos / preguntas frecuentes de referencia, con sus respectivas respuestas para agilizar la atención del administrado
RWA06	El analista ONP debe ser capaz de visualizar los mensajes remitidos por el administrado a través de los canales de mensajería institucionales para determinar su necesidad de asistencia.
RWA07	Si el Analista ONP determina que la comunicación no se trata de una solicitud de atención puede tener la opción de finalizarla.
RWA08	El analista ONP debe contar con una opción en la Solución CRM para verificar si el administrado tiene casos de atención abiertos
RWA09	Si el administrado tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe poder seleccionarla para conocer su estado de atención y actividades asociadas a la misma.
RWA10	Si el administrado tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe contar con una opción para agregar la interacción al registro de actividades asociadas a su atención.
RWA11	Si el administrado no tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe tener la opción de registrar un nuevo caso en la Solución CRM
RWA12	La Solución CRM debe permitir al analista ONP brinda orientación/ asesoría al administrado a través una interfaz el cual debe ser reflejado de los canales de mensajería institucionales.
RWA13	Luego de que el analista ONP brinde orientación/ asesoría al administrado debe determinar si se requiere asesoría especializada para la atención del caso.

RWA14	Si el administrado requiere asesoría especializada, la Solución CRM debe permitir derivar la atención del caso a otro analista especializado para continuar con la atención del caso.
RWA15	Si el administrado no requiere mayor asesoría, el analista ONP debe poder registrar la atención del caso.
RWA16	Luego de brindar la asesoría, el analista especializado debe determinar si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido en su totalidad, la Solución CRM debe permitir registrar las interacciones realizadas hasta el momento.
RWA17	Si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido, el analista especializado debe comunicar al administrado que su caso será atendido por otros especialistas de la ONP y le indicará como realizar su seguimiento.
RWA18	Si el administrado manifiesta que su caso fue atendido satisfactoriamente, el analista procede a brindar el protocolo de despedida.
RWA19	Finalmente, el analista debe registrar el fin de la atención y cierre del caso en la Solución CRM.

2. RCT - Canal de Central Telefónica (Call Center)

a. Diagrama del flujo de atención



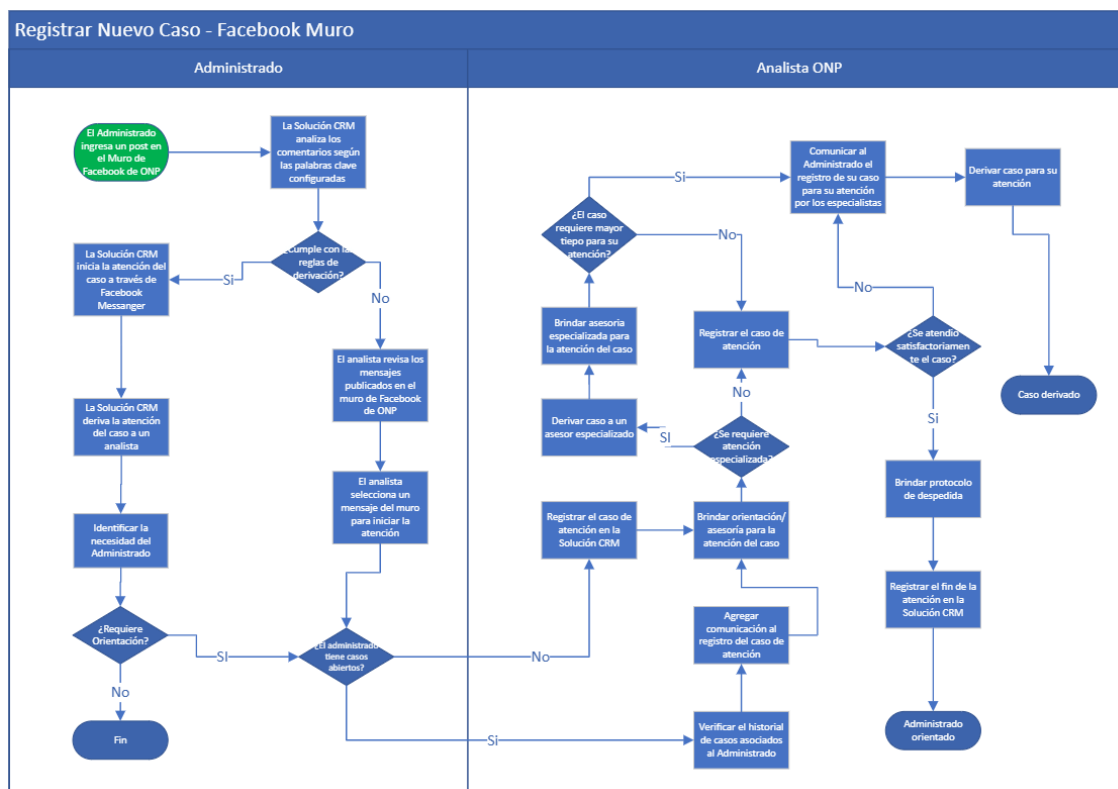
b. Descripción de las actividades

Código	Actividad/ funcionalidad
RCT01	La comunicación a través de este canal se inicia cuando el administrado llama al Call Center de la ONP.
RCT02	El sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) de la ONP contesta automáticamente la llamada y brinda al administrado las opciones disponibles para canalizar su atención.
RCT03	Si la llamada no corresponde a una solicitud de orientación/ asesoría se deriva según corresponda.
RCT04	Si la llamada corresponde a una solicitud de orientación/ asesoría se deriva para ser atendido a través de la Solución CRM.
RCT05	La Solución CRM debe contar con la configuración de integración del canal de Central Telefónica (Call Center) para permitir derivar de forma automática las llamadas recibidas a través de este canal, según la carga de trabajo de casos que tengan los analistas de ONP.
RCT06	El analista ONP debe contar con una opción en la Solución CRM para recepcionar una llamada telefónica que fue derivada desde el Call Center de la entidad.
RCT07	La Solución CRM debe permitir buscar al administrado en la BD de la ONP, para lo cual el analista ONP debe solicitar al administrado su número de DNI o nombres completos.
RCT08	Si los datos del administrado no se encuentran en la BD de la ONP, la Solución CRM debe permitir realizar la consulta a través del servicio de la RENIEC para obtener los datos del administrado.
RCT09	La Solución CRM debe permitir registrar a través de una interfaz a los administrados que no se encuentran en la BD de la ONP.
RCT10	El analista ONP, luego de identificar/ registrar al administrado, debe iniciar la atención del administrado con el protocolo de bienvenida.
RCT11	El analista ONP debe contar con una opción en la Solución CRM para verificar si el administrado tiene casos de atención abiertos
RCT12	Si el administrado tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe contar con una opción para agregar la interacción al registro de actividades asociadas a su atención.
RCT13	Si el administrado no tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe tener la opción de registrar un nuevo caso en la Solución CRM
RCT14	La Solución CRM debe permitir al analista ONP brinda orientación/ asesoría al administrado a través una interfaz similar a un chat en línea, el cual debe ser reflejado de los canales de mensajería institucionales.
RCT15	El analista ONP debe contar en la Solución CRM con un banco de casos / preguntas frecuentes de referencia, con sus respectivas respuestas para agilizar la atención del administrado
RCT16	Luego de que el analista ONP brinde orientación/ asesoría al administrado debe determinar si se requiere asesoría especializada para la atención del caso.

RCT17	Si el administrado requiere asesoría especializada, la Solución CRM debe permitir derivar la atención del caso a otro analista especializado para continuar con la atención del caso.
RCT18	Si el administrado no requiere mayor asesoría, el analista ONP debe poder registrar la atención del caso.
RCT19	Luego de brindar la asesoría, el analista especializado debe determinar si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido en su totalidad, la Solución CRM debe permitir registrar las interacciones realizadas hasta el momento.
RCT20	Si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido, el analista especializado debe comunicar al administrado que su caso será atendido por otros especialistas de la ONP y le indicará como realizar su seguimiento.
RCT21	Si el administrado manifiesta que su caso fue atendido satisfactoriamente, el analista procede a brindar el protocolo de despedida.
RCT22	Finalmente, el analista debe registrar el fin de la atención y cierre del caso en la Solución CRM.

3. RFM - Canal de Facebook Muro

a. Diagrama del flujo de atención



b. Descripción de las actividades

Código	Actividad/ funcionalidad
RFB01	La comunicación a través de este canal se inicia cuando el administrado realiza una publicación en el muro del Facebook de la ONP.
RFB02	La Solución CRM mediante una tarea programada analiza los mensajes publicados por los administrados en el muro del Facebook de la ONP comparándolos con palabras claves previamente configuradas a fin de encontrar posibles casos que requieran su atención.
RFB03	Si un mensaje cumple con las reglas de validación, la Solución CRM deriva automáticamente la atención del caso a través del canal de mensajería Facebook Messenger según la carga de trabajo de casos que tengan los analistas de ONP.
RFB04	El analista ONP debe ser capaz de iniciar la atención del caso a través del canal de mensajería Facebook Messenger para determinar la necesidad de asistencia del administrado.
RFB05	La Solución CRM debe permitir al analista ONP revisar las publicaciones realizadas en el muro de Facebook institucional de la ONP
RFB06	La Solución CRM debe permitir al analista ONP seleccionar una publicación del muro de Facebook de la entidad para su atención a través del canal de Facebook Messenger de la ONP
RFB07	El analista ONP debe contar con una interfaz en la Solución CRM para verificar si el administrado tiene casos de atención abiertos
RFB08	Si el administrado tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe poder seleccionarla para conocer su estado de atención y actividades asociadas a la misma.
RFB09	Si el administrado tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe contar con una opción para agregar la interacción al registro de actividades asociadas a su atención.
RFB10	Si el administrado no tiene un caso de atención abierto, el analista ONP debe tener la opción de registrar un nuevo caso en la Solución CRM
RFB11	La Solución CRM debe permitir al analista ONP brindar orientación/ asesoría al administrado a través una interfaz similar a un chat en línea, el cual debe ser reflejado en canal de Mensajería Facebook Messenger.
RFB12	El analista ONP debe contar en la Solución CRM con un banco de casos / preguntas frecuentes de referencia, con sus respectivas respuestas para agilizar la atención del administrado
RFB13	Luego de que el analista ONP brinde orientación/ asesoría al administrado debe determinar si se requiere asesoría especializada para la atención del caso.
RFB14	Si el administrado requiere asesoría especializada, la Solución CRM debe permitir derivar la atención del caso a otro analista especializado para continuar con la atención del caso.

RFB15	Si el administrado no requiere mayor asesoría, el analista ONP debe poder registrar la atención del caso.
RFB16	Luego de brindar la asesoría, el analista especializado debe determinar si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido en su totalidad, la Solución CRM debe permitir registrar las interacciones realizadas hasta el momento.
RFB17	Si el caso requiere mayor tiempo para ser atendido, el analista especializado debe comunicar al administrado que su caso será atendido por otros especialistas de la ONP y le indicará como realizar su seguimiento.
RFB18	Si el administrado manifiesta que su caso fue atendido satisfactoriamente, el analista procede a brindar el protocolo de despedida.
RFB19	Finalmente, el analista debe registrar el fin de la atención y cierre del caso en la Solución CRM.

ANEXO 4

FORMATO DE ESTRUCTURA DE COSTOS

N°	Tipo de Prestación	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Tiempo	Unidad de Medida	Total
1	Prestación Principal	Suscripción de licencias Base		9 (suscripciones)	24	Periodo	
2		Suscripción de licencias de Consulta		22(suscripciones)	24	Periodo	
3		Suscripción de licencia de Orientador		31(suscripciones)	24	Periodo	
4		Suscripción de licencia de Asesor		220(suscripciones)	24	Periodo	
5		Suscripción de licencia de Administrador Funcional		2(suscripciones)	24	Periodo	
6		Suscripción de licencia de Administrador General		1(suscripciones)	24	Periodo	
7		Horas de soporte de desarrollo de requerimientos		200 (horas)	24	Horas	
8	Prestación Accesoría	Capacitación		1 (Servicio)	64	Horas	
9		Soporte		1 (Servicio)	24	Periodo	
Total							

ANEXO 5

PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

Versión Revisada al 14/12/2020

I. DATOS DEL EMPLEADOR

Entidad	Oficina de Normalización Previsional (ONP)
RUC N°	20254165035
Dirección	Jirón Bolivia N° 109, Lima - Lima - Lima
Teléfono	01 634 2222

II. DATOS DEL LUGAR DE TRABAJO

La ONP cuenta con las siguientes sedes de trabajo:

Sede Central	Jr. Bolivia N° 109, Lima
Casa del Pensionista San Juan de Lurigancho	Av. Los Postes Oeste N° 189, San Juan de Lurigancho, Lima.
Casa del Pensionista San Juan de Miraflores	Av. Guillermo Billinghurst N° 1043, San Juan de Miraflores, Lima.
Casa del Pensionista Los Olivos	Jr. Carlos Salaverry N° 3820, Lima.
Archivo San Luis	Av. Circunvalación – Mz. O- lote 9,221-2133-2139-Residencial el Pino, San Luis, Lima
Archivo Huaura	Centro Poblado de Viña del Mar Mz. G Lote 8, 9,16, 17 y 18 - Huaura.
Archivo ORCINEA	Jr. Callao N° 329, Lima.
Cercado de Lima	Av. Petit Thouars N° 907 con Emilio Fernández N° 316 Urb. Santa Beatriz, Lima.
Miraflores	Av. Ricardo Palma N° 288, Miraflores Lima.
Independencia	Centro Comercial Plaza Norte, Independencia, Lima.
La Victoria	Av. Nicolás Arriola N° 725 Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.
Pueblo Libre	Av. Mariano Cornejo N° 1837, Pueblo Libre, Lima.

San Juan de Lurigancho	Av. Los Postes Oeste N° 189, San Juan de Lurigancho, Lima.
San Juan de Miraflores	Av. Guillermo Billinghurst N° 1043, San Juan de Miraflores, Lima.
Callao	Av. Saenz Peña N° 120, Callao.
Huacho	Prolongación Grau N° 137, Huacho.
Loreto	Cl. Yavari N° 332, Iquitos.
Ucayali	Jr. Huáscar N° 246, Pucallpa.
Cañete	Jr. Túpac Amaru N° 127 Urb. Las Casuarinas 1° Etapa, Cañete.
Piura	Cl. Libertad N° 619, Piura.
Tumbes	Jr. San Martín N° 205, Tumbes.
La Libertad	Jr. Independencia N° 842, Trujillo.
Ancash	Jr. Francisco Bolognesi N° 345, Chimbote.
Lambayeque	Av. Sesquicentenario N° 200 (Ex Av. Santa Victoria) – Urb. Santa Victoria, Chiclayo.
Cajamarca	Prolongación Guadalupe N° 309, Cajamarca.
Amazonas	Jr. Grau N° 662, Chachapoyas.
San Martín	Jr. Reyes Guerra N° 591, Moyobamba.
Tarapoto	Jr. San Pablo de la Cruz N° 140, Tarapoto.
Junín	Av. Mártires del Periodismo N° 627 (Ex Av. Calmell del Solar) San Carlos, Huancayo.
Pasco	Av. Los Próceres N° 403 Urb. San Juan Pampa, Pasco.
Huánuco	Jr. Constitución N° 458 – Huánuco.
Huancavelica	Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457, Huancavelica.
Ica	Av. Conde de Nieva N° 1058 Urb. Luren, Ica.
Ayacucho	Jr. Callao N° 228, Ayacucho, Huamanga.
Apurímac	Av. Elías N° 110, Abancay.
Arequipa	Cl. Rivero N° 611, Arequipa
Puno	Jr. Santiago Mamani N° 244 Urb. La Rinconada, Juliaca
Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 709 - Wanchaq, Cusco.
Madre de Dios	Av. Dos de Mayo N° 837, Puerto Maldonado.
Tacna	Cl. Arequipa N° 61, Tacna.
Moquegua	Cl. Tarapacá N° 424, Moquegua.

III. DATOS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Nómina de profesionales:

Nombres y apellidos	Profesión	DNI	Nº Colegiatura	Correo electrónico	Fecha de nacimiento	Edad	Celular
Luis Enrique Vera Herrera	Médico Ocupacional	10681278	56554	lverah@onp.gob.pe	26/11/1976	44	987187809
Fátima del Rosario Moreno Cuba	Enfermera Ocupacional	47250414	76963	fmorenoc@onp.gob.pe	5/09/1992	28	920554797
Leslie Lorena Cавero Sarmiento	Asistente de Seguridad	45520091	149375	lcavero@onp.gob.pe	8/12/1988	31	953255025

IV. NÓMINA DE SERVIDORAS/ES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

Ver Anexo N° 1.

V. INTRODUCCIÓN

La exposición al virus SARS-CoV-2 que produce la enfermedad COVID-19, representa un riesgo biológico por su comportamiento epidémico y alto grado de transmisión entre las personas.

Siendo los centros laborales espacios que constituyen lugares de exposición y contagio, se deben considerar medidas para su vigilancia, prevención y control.

El presente documento, denominado “**Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo de la ONP**” en su versión 3, incorpora la reciente normativa sanitaria que, a la luz de las nuevas evidencias científicas, actualizan las medidas destinadas al manejo y prevención del COVID-19, con el fin de salvaguardar la salud de las/os servidoras/es de la ONP.

VI. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de las/os servidoras/es con riesgo de exposición al Sars-Cov-2 (COVID-19) en la Oficina de Normalización Previsional – ONP.

VII. BASE NORMATIVA

1. Decreto de Urgencia N° 026-2020.- Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
2. Decreto de Urgencia N° 029-2020.- Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana.

3. Decreto Legislativo N° 1474 que fortalece los mecanismos y acciones de prevención, atención y protección de la persona adulta mayor durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
4. Decreto Legislativo N° 1499 que establece diversas medidas para garantizar y fiscalizar la protección de los derechos socio laborales de los/as trabajadores/as en el marco de la Emergencia Sanitaria por el COVID – 19.
5. Decreto Legislativo N° 1505 que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
6. Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 y sus modificatorias.
7. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, y sus precisiones, modificaciones y ampliaciones.
8. Decreto Supremo N° 094-2020-PCM - Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
9. Decreto Supremo N° 116-2020-PCM que establece las medidas que debe observar la ciudadanía ante la Nueva Convivencia Social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
10. Decreto de Urgencia N° 078-2020 - Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias y complementarias para la compensación de horas de licencia con goce de haber otorgadas en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 en el sector público.
11. Resolución Ministerial N° 099-2020-TR que aprueba el Documento denominado “Declaración Jurada” a que se refiere el numeral 8.3 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 083-2020-PCM.
12. Resolución Ministerial N° 193-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y modificatorias.
13. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”.
14. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 077-2020-SERVIR-PE que aprueba por delegación la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19, versión 2”.
15. Alerta Epidemiológica Ante la Transmisión de COVID-19 en el Perú. Código: AE-021-2020.
16. Resolución Ministerial N° 447-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: Recomendaciones sobre el uso de Escudos Faciales (Caretas) en los Establecimientos de Salud y en la comunidad en el contexto de la pandemia de COVID-19.
17. Resolución Ministerial N° 947-2020-MINSA que aprueba el documento técnico: Manejo ambulatorio de personal afectadas por COVID-19 en el Perú.
18. Resolución Ministerial N° 905-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 122-MINSA/2020/CDC "Directiva Sanitaria para la Vigilancia Epidemiológica de la Enfermedad por Coronavirus (COVID-19) en el Perú”.

19. Alerta Epidemiológica CODIGO: AE-021-2020 para la aplicación de pruebas diagnósticas en casos de COVID-19 en el Perú.
20. Resolución N° 39-2020-SERVIR-PE, "Directiva para la aplicación del trabajo remoto".
21. Decreto Supremo N° 031-2020-SA, Decreto Supremo que prorroga la emergencia sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA.
22. Resolución Ministerial N° 972-2020/MINSA que aprueba el documento técnico: "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-Cov-2"
23. Fe de erratas Documento técnico: "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-Cov-2", aprobado por RM N° 972-2020/MINSA.

VIII. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Cabe anotar que el presente Plan es de obligatorio cumplimiento para el personal en los regímenes de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, el Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral, el Decreto Legislativo N° 1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios; así también miembros del Tribunal Administrativo Previsional(TAP) y a quienes se encuentran en modalidades formativas, Decreto Legislativo N° 1401.

Corresponde a la Oficina de Administración coordinar la aplicación de este Plan a terceros, visitantes, contratistas, sub-contratistas y otros que se interrelacionen en las instalaciones de la ONP.

IX. **DEFINICIONES OPERATIVAS**

1. **Alta Epidemiológica:** Transcurrido 14 días para el caso de COVID-19 leve, luego del inicio de síntomas, el caso estaría en condiciones de alta, desde el punto de vista epidemiológico, siempre y cuando clínicamente se haya recuperado (por lo menos 4 días asintomático).
2. **Barrera física para el trabajo:** Son los elementos que disminuyen el riesgo de contacto directo entre dos o más personas y que contribuye con el objetivo de reducir el riesgo de transmisión.
3. **Caso con sospecha de COVID-19:** Persona que cumpla con cualquiera de los siguientes criterios clínicos:
 - a) Paciente con síntomas de infección respiratoria aguda, que presente tos y/o dolor de garganta y además uno o más de los siguientes signos/síntomas:
 - Malestar general
 - Fiebre
 - Cefalea
 - Congestión nasal
 - Diarrea
 - Dificultad para respirar (señal de alarma)

- Pérdida del gusto
- Pérdida del olfato

b) Paciente con infección respiratoria aguda grave con fiebre o temperatura actual mayor o igual a 38°C; y tos; con inicio dentro de los últimos 10 días; y que requiere hospitalización.

4. Caso probable:

- a) Caso sospechoso con antecedente epidemiológico de contacto directo con un caso probable o confirmado, o epidemiológicamente relacionado a un conglomerado de casos los cuales han tenido al menos un caso confirmado dentro de ese conglomerado 14 días previos al inicio de los síntomas.
- b) Caso sospechoso con imágenes de tórax que muestran hallazgos radiológicos sugestivos de COVID-19.
- c) Persona con inicio reciente de anosmia (pérdida del olfato) o ageusia (pérdida del gusto), en ausencia de cualquier otra causa identificada.

5. Caso confirmado:

- a) Caso sospechoso o probable con confirmación de laboratorio de infección por COVID-19, mediante prueba molecular SARS-CoV-2 positiva.
- b) Caso sospechoso o probable con prueba antigénica positiva para infección por SARS-CoV-2.
- c) Caso sospechoso o probable con prueba serológica (ELISA, inmunofluorescencia, quimioluminiscencia y electro quimioluminiscencia) reactiva a IGM o IGG/IGM para infección por SARS-CoV-2.

6. Contacto directo: Persona que estuvo a menos de 1 metro de distancia de un caso sospechoso, probable o confirmado de COVID-19 durante al menos 15 minutos, en un periodo que abarca desde 2 días antes el inicio de síntomas (o para casos de infección asintomática desde 2 días antes de la toma de la muestra positiva) hasta el momento en que el caso inicia aislamiento.

7. Cuarentena: Se define al procedimiento por el cual se restringe desplazamiento fuera de su vivienda a personas expuestas a un caso sospechoso, probable o confirmado de COVID-19, por un lapso de 14 días, a partir del último día de exposición con el caso.

8. Grupo de riesgo: Conjunto de personas que presentan características individuales, asociadas a mayor vulnerabilidad y riesgo de complicaciones por COVID-19. La autoridad sanitaria define los factores de riesgo como criterios sanitarios a ser utilizados por los profesionales de salud para definir a las personas con mayor posibilidad de enfermar y tener complicaciones por COVID-19, los

mismos que según las evidencias que se vienen evaluando y actualizando permanentemente, se definen como: edad mayor a 65 años, comorbilidades como hipertensión arterial refractaria, diabetes, obesidad IMC mayor o igual a 40, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, otros estados de inmunosupresión y otros que establecidos en el documento normativo vigente del Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades.

9. Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo: Documento guía para establecer las medidas que se deben adoptar para vigilar el riesgo de exposición a la COVID-19 en el lugar de trabajo, el cual es aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda.

10. Puestos de trabajo con riesgo de exposición a SARS- CoV-2: Son aquellos puestos con diferente nivel de riesgo de exposición a SARS- CoV-2 que depende del tipo de actividad que realiza.

- **Riesgo bajo de exposición:** Son aquellos que no requieren contactos con personas, que se conozca o se sospeche que están infectados con SARS-CoV-2, así como en el que no se tiene contacto cercano y frecuente a menos de 1.5 metros de distancia con el público en general, o en el que se puedan usar o establecer barreras físicas para el desarrollo de la actividad laboral.
- **Riesgo mediano de exposición:** Son aquellos que requieren de contacto cercano y frecuente a menos de 1.5 metros de distancia con el público en general y que por las condiciones que se realizan no se puedan usar o establecer barreras físicas para el trabajo.
- **Riesgo alto de exposición:** Trabajo con riesgo potencial de exposición a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 u otro personal que debe ingresar a los ambientes o lugares de atención de pacientes con COVID-19, pero que no se encuentran expuestos a aerosoles en el ambiente de trabajo.
- **Riesgo muy alto de exposición:** Trabajo en el que se tiene contacto con casos sospechosos y/o confirmados de COVID-19, expuestos a aerosoles en el ambiente de trabajo durante procedimientos médicos específicos o procedimientos de laboratorio (manipulación de muestra de casos sospechosos o confirmados).

11. Regreso al trabajo post aislamiento social obligatorio: Proceso de retorno al trabajo posterior al levantamiento del aislamiento social obligatorio (cuarentena) tras culminar el estado de Estado de Emergencia Nacional dispuesto por el Poder Ejecutivo del Perú.

12. Regreso al trabajo post cuarentena (por contacto): Proceso de retorno al trabajo luego de permanecer 14 días en su casa confinado, desde el contacto directo con la persona confirmada de COVID-19. Incluye al trabajador que declara que no sufrió la enfermedad y que se mantiene clínicamente asintomático.

- 13. Reincorporación al trabajo:** Proceso de retorno a laborar cuando el trabajador que fue diagnosticado o declaró que tuvo la enfermedad COVID-19 y está de Alta Epidemiológica.

X. NÓMINA DE SERVIDORAS/ES POR RIESGO DE EXPOSICIÓN A COVID-19

La ONP para enfrentar la emergencia sanitaria ha implementado las siguientes modalidades de trabajo: presencial, remota y mixta. Se adjunta la Nómina de servidoras/es por riesgo de exposición y modalidad de trabajo, en el Anexo 1, la misma que puede variar durante la emergencia sanitaria de acuerdo a la necesidad de la Entidad.

XI. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PARA LA OPERATIVIDAD INSTITUCIONAL

1. Organización de las modalidades de trabajo:

En el marco de la emergencia sanitaria, la ONP aplica las siguientes modalidades de trabajo:

- Trabajo presencial: implica la asistencia física del/la servidor/a durante la jornada de trabajo.
- Trabajo remoto: es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio. Aplica prioritariamente al servidor que pertenece al grupo de riesgo según lo dispuesto por el Ministerio de Salud, evitando su presencia en las instalaciones de la entidad, así como a las/los servidoras/es que la entidad establezca pueden realizar su labor desde casa o lugar de aislamiento. La modalidad de trabajo remoto se puede aplicar hasta el 31/07/2021, conforme a lo señalado en el Decreto Legislativo N° 1505, el Decreto de Urgencia N° 026-2020 y el Decreto de Urgencia N° 127-2020.
- Trabajo mixto: implica la combinación de trabajo presencial, trabajo remoto, y/o licencia con goce de haber compensable, alternando las modalidades en atención a las necesidades de la entidad.

La ONP prioriza la modalidad de trabajo remoto en todos los puestos que sean posibles y brinda las facilidades para el desarrollo del mismo.

Corresponde a las/los Directoras/es Generales y Ejecutivas/os, respecto del personal a su cargo, determinar el cambio en la modalidad laboral (presencial, remoto o mixto) o aplicación de la Licencia con goce de haber, y comunicarlo a la Oficina de Recursos Humanos para su registro. En caso de aplicación de cambio de modalidad de trabajo, comunicarán a las/los servidoras/es dicho cambio y las pautas de seguridad y salud en el trabajo que deben seguir, así como asegurarán el cumplimiento del horario de trabajo, según corresponda, asignando labores que se ajusten al mismo.

2. Continuidad para las Operaciones:

- El personal que se encuentre laborando de manera presencial deberá respetar el aforo máximo de 40% y se ajustará de acuerdo a las medidas de distanciamiento establecidas.
- En el caso de servidoras/es consideradas/os en el grupo de riesgo de complicaciones por COVID-19 se prioriza su prestación de servicios bajo la modalidad de trabajo remoto. En caso se requiera que un/a servidor/a considerada/o en el grupo de riesgo para COVID-19 realice trabajo presencial, debe seguir el procedimiento indicado en el punto XIII Consideraciones para el regreso o reincorporación al trabajo de servidoras/es con factores de riesgo para COVID-19, del presente documento.
- Las/los jefas/es programarán las comisiones de servicios y/o reuniones fuera de las instalaciones de ONP, cuando sean estrictamente necesarias. Las comisiones de servicio fuera de la provincia, deben ser autorizadas por la Gerencia General. En caso se evalúe como muy necesaria la realización de la comisión de servicios por un/a servidor/a en modalidad de trabajo remoto, se deberá seguir el procedimiento indicado en el punto XIII Consideraciones para el regreso al trabajo; así como se asegurará la dotación del EPP correspondiente a el/la servidor/a por el tiempo que dure la comisión.
- Para el caso de verificadores de campo deberá aplicarse el “Protocolo de Seguridad para visitas en Operador Logístico y/o empleador con archivo propio” (**Anexo N° 02**)

3. El horario de trabajo:

Mientras se mantenga la Emergencia Sanitaria, se aplicará el siguiente horario:

- Presencial:
De 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Remoto:
Las/los servidoras/es que asumen esta modalidad de prestación de servicios se encuentran en la obligación de mantenerse disponibles para coordinaciones laborales durante el horario de trabajo regular de la entidad de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

4. Control de asistencia:

- Las/los servidoras/es en modalidad presencial deben registrar su asistencia a través del aplicativo de “Registro de asistencia”, al cual acceden con su usuario y clave personal, debiendo registrar su ingreso y salida. De esta manera se sustituye la marcación biométrica, que es el sistema habitual dispuesto en los accesos de cada una de las instalaciones de la ONP. Este aplicativo se utilizará en tanto dure la emergencia sanitaria y/o lo disponga la Entidad.
- En caso de presentar problemas con dicho aplicativo y no pudiera registrar su asistencia, deberá remitir un correo electrónico a jrodriguezc@onp.gob.pe, indicando la hora de ingreso, de corresponder la hora de salida y los motivos por los cuales no registró su asistencia.
- De acuerdo a las disposiciones de SERVIR el control del Trabajo Remoto se realiza a través de la “Matriz de seguimiento de trabajo remoto”, no siendo necesario el registro de asistencia. (**Anexo 03**)
- Las/os Directoras/es Generales priorizarán en lo posible el trabajo remoto a fin de evitar la exposición al riesgo de contagio por COVID-19 a las/os servidoras/es a su cargo.

5. Compensación de horas:

Las/los servidoras/es a los que se hubiera otorgado licencia con goce de haber sujeto a compensación posterior, deberán proceder a la recuperación de las horas no laboradas, conforme a las siguientes indicaciones:

1. Horas laboradas por el personal de la ONP, a solicitud o con autorización de su jefa/e inmediata/o más allá de su jornada laboral y aquellas laboradas en días sábados y otro que no es considerado como día laborable; siempre que sea comunicado por las/los Directoras/es Generales en los respectivos reportes que se remitan a la Oficina de Recursos Humanos.
2. Horas de capacitación fuera del horario de labores siempre que esté relacionada con los objetivos institucionales y/o las funciones asignadas y/o con los temas vinculados con la Emergencia Sanitaria.
3. Uso del periodo vacacional de adelanto o pendiente, previo acuerdo entre las partes. La Oficina de Recursos Humanos, en coordinación con las/los gestoras/es administrativas/os de cada órgano, informará a cada servidor/a la cantidad de horas por recuperar. El/la servidor/a deberá coordinar los mecanismos de compensación con su jefa/e inmediata/o. Las/los gestoras/es administrativas/os realizarán el control de las horas pendientes por recuperar y las horas recuperadas según el formato de reporte (**Anexo 04**).

El reporte debe ser remitido mensualmente, por las/los Directoras/es Generales, dentro de los 7 primeros días calendarios del mes con la información del mes anterior al correo jrodriguez@onp.gob.pe.

6. El refrigerio:

El tiempo de refrigerio será por un período de 45 minutos entre las 12:30 a las 15:00 horas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la ONP.

Las/los servidoras/es deben traer sus alimentos y consumirlos en sus respectivos espacios personales de trabajo. En cada una de las sedes se cuenta con un horno microondas para uso exclusivo del personal. En el caso de la sede central y Longitudinales (LPR y LGV) se han habilitado hornos microondas en espacios comunes como kitchenettes, comedor, oficinas, los cuales deben ser usados respetando el distanciamiento en caso se tuviera que esperar para su uso. Los desechos orgánicos deben ser dispuestos en los tachos que se han implementado para tal fin.

7. La Movilidad:

El personal podrá hacer uso de su movilidad particular, para lo cual la ONP brindará estacionamientos de acuerdo a disponibilidad, previa coordinación con la Oficina de Administración.

En las sedes, en las que se disponga de estacionamiento, se destinará un espacio para bicicletas y motos lineales, al cual se puede acceder previa coordinación con la Oficina de Administración.

8. Las acciones de capacitación:

- En el marco del Plan de Desarrollo de Personas (PDP) se priorizará la capacitación en modalidad virtual.

- En las capacitaciones que no irroguen gasto a la ONP, se considerará:
 - Acciones de capacitación relacionadas con temas vinculados con la Emergencia Sanitaria o que se deriven de ésta.
 - Podrán acceder servidores/as civiles que se encuentren en periodo de prueba siempre que la capacitación esté relacionada con temas vinculados con la Emergencia Sanitaria o que se deriven de ésta.
- Las capacitaciones que irroguen gasto a la Entidad deben estar aprobadas en el PDP, y podrán acceder servidores/as civiles que se encuentren en periodo de prueba siempre que la capacitación esté relacionada con temas vinculados con la Emergencia Sanitaria o que se deriven de ésta.
- Las horas de capacitación ejecutadas fuera del horario de labores serán consideradas como una forma de compensación, siempre que esté relacionada con los objetivos institucionales y/o las funciones asignadas y/o con los temas vinculados con la Emergencia Sanitaria o que se deriven de ésta.
- Las capacitaciones presenciales en materia de seguridad y salud en el trabajo a las que se refiere el artículo 35 de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, se aplican únicamente en los siguientes supuestos durante la Emergencia Sanitaria:
 - Al momento de la contratación cualquiera sea la modalidad o duración.
 - Cuando se produzcan cambios en la función, puesto de trabajo o en la tipología de la tarea o actividad a realizar por el/la servidor/a.

Las capacitaciones señaladas en el párrafo anterior se ejecutarán dentro del horario laboral y adoptándose las medidas preventivas de bioseguridad, referidas al distanciamiento social, la utilización de equipos de protección personal y cualquier otra medida dispuesta por la autoridad competente, pudiendo realizarse a través de medios virtuales.

- El Plan de Capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo se ejecutará en forma virtual haciendo uso de los diferentes medios o herramientas tecnológicas.
- Las acciones de inducción al nuevo personal se realizarán en forma virtual haciendo uso de los diferentes medios o herramientas tecnológicas.

9. Ingreso de nuevas/os servidoras/es:

- En el caso de servidoras/es que inician relación laboral con la ONP previamente deberán pasar por una evaluación que podrá ser virtual o a través de llamada telefónica a cargo del Servicio de Salud Ocupacional (Ficha de evaluación de Salud Ocupacional) y además completar la ficha de sintomatología de manera obligatoria con carácter de declaración jurada antes de iniciar su trabajo en modalidad presencial.

XII. LINEAMIENTOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO

A continuación, se detallan los lineamientos que serán considerados para la prevención del COVID-19 en la ONP.

1. Limpieza y desinfección de los centros de trabajo:

- Como una medida contra el COVID-19 se establece la limpieza y desinfección de todos los ambientes de la ONP.
- La limpieza y desinfección se encuentran coordinadas y supervisadas por la Oficina de Administración a través del personal contratista de limpieza, quienes deberán ser instruidos para tal fin y utilizar los Equipos de Protección Personal adecuados para las actividades a realizar: mascarillas desechables o reutilizables; guantes para labores de aseo desechables o reutilizables: resistentes, impermeables y de manga larga (no quirúrgicos), Lentes de seguridad, además de su informe de trabajo.
- La limpieza diaria, será bajo registro de supervisión, con una frecuencia cada 04 horas en todas las sedes de ONP, y de manera inmediata terminada una reunión (en caso se realice). Cuando se brinde atención a la ciudadanía, la limpieza y desinfección será cada 04 horas. En el Consultorio Médico ONP (Médico de Planta), la desinfección deberá ser cada vez que haya atención de pacientes y será reportado por el médico de turno al supervisor/a de limpieza.
- La ONP ha acondicionado en su sede principal (Planta Baja) una “Zona de Prevención y Control” cuya limpieza y desinfección se realizará antes y después de su uso.
- La limpieza y desinfección de ambientes en el contexto de COVID-19 se realizará según el protocolo establecido por la empresa que brinda el servicio de limpieza, el cual será revisado por el servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- En las superficies inertes a desinfectar en todas las sedes de ONP se deberá aplicar solución de hipoclorito de sodio al 0,1% o alcohol al 70% o peróxido de hidrógeno al 0,5% a través de un paño húmedo, considerando principalmente:
 - Lavadero y mesas de servicios higiénicos.
 - Mesas.
 - Pisos.
 - Manijas de puertas.
 - Interruptores de luz.
 - Barandas.
 - Teléfonos de escritorio.
 - Teclados y mouse.
 - Otros útiles de escritorios y/o mobiliario.

2. Evaluación de la condición de salud de el/la servidor/a previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo:

2.1. El responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) gestionará para todas/os las/os servidoras/es los siguientes pasos:

1. Identificación del riesgo de exposición a SARS - Cov-2 de cada puesto de trabajo.
2. La ONP aplicará de manera virtual la Ficha de Sintomatología COVID-19 (**Anexo 05**) a todas/os las/os servidoras/es en modalidad presencial la cual debe ser llenada de manera obligatoria y con carácter de declaración jurada, a fin de identificar tempranamente sintomatología respiratoria con el objetivo de efectivizar la vigilancia de la salud. Esta acción se realizará cada quince (15) días.
3. El control de la temperatura se realizará a todo el personal ONP, locadores de servicio, contratistas, sub - contratistas y visitantes al momento de su ingreso, durante el horario de trabajo y a la salida de las instalaciones de la ONP.
4. Todo/a servidor/a que cumpla criterios de caso con sospecha de COVID-19 deberá ser manejado de acuerdo con la "Directiva Sanitaria para la Vigilancia Epidemiológica de la enfermedad por CORONAVIRUS (COVID-19) en el Perú" que se encuentre vigente.
5. Para puestos de Mediano Riesgo y Bajo Riesgo la aplicación de pruebas de laboratorio diagnósticas y para la vigilancia de infección por SARS-Cov-2 no son obligatorias, y se deben hacer únicamente para aquellos trabajadores que presentan síntomas compatibles con la COVID-19.
6. No deben realizarse pruebas diagnósticas de laboratorio para definir el alta del paciente.
7. En el caso de servidoras/es que regresen y/o se reincorporen laboralmente en la modalidad presencial previamente deberán pasar una evaluación que podrá ser virtual o a través de llamada telefónica a cargo del Servicio de Salud Ocupacional - Ficha de Evaluación de Salud Ocupacional (**Anexo N° 06**).

2.2. De identificarse un caso con sospecha de COVID-19 o de tomar conocimiento de ser contacto directo de un caso confirmado se procederá con las siguientes medidas por el profesional de la salud:

1. Derivación a un establecimiento de salud para su manejo de acuerdo con su cobertura de seguro médico:
Afiliados a la EPS:
 - Clínicas afiliadas a la EPS (Línea Mapfre 213-3333)
 - Consultorio Médico ONP (Médico de Planta): reservar cita por Orbi.
 - Afiliados a EsSalud: Llamar al 107.
 - Practicantes: Clínicas afiliadas a MAPFRE (Línea Mapfre 213-3333)
2. Evaluación por el profesional de la salud para identificación de potenciales contactos laborales, en caso de servidoras/es en modalidad presencial.
3. Comunicar a la autoridad de salud de la jurisdicción y /o IAFA de el/la servidor/a para el seguimiento de casos correspondientes.
4. Se brindará material informativo sobre la prevención del contagio de COVID – 19, medidas de higiene y cuidado que debe llevar en casa, a través de los canales de comunicación institucional.

Se hará seguimiento clínico a distancia diario o interdiario a el/la servidor/a identificado/a como caso con sospecha de COVID-19 o contacto de un caso confirmado.

Las/os servidoras/es identificadas/os como caso con sospecha de COVID-19, en los que se confirma el diagnóstico de COVID – 19, deberán cumplir un aislamiento domiciliario mínimo de 14 días, el cual podrá extenderse según la indicación médica, culminado dicho período, se realizará la evaluación clínica, por el Médico Ocupacional, determinando el alta epidemiológica.

Se emitirá el descanso médico respectivo ante un caso con sospecha de COVID-19 a través del médico tratante o el profesional de la salud que realice la vigilancia de la salud.

3. Lavado y desinfección de manos obligatorio:

- En cada una de las sedes de ONP, en el ingreso, y a la salida de los ascensores, se cuenta con dispositivo de alcohol en gel, a fin de que todas/os las/os servidoras/es mantengan la higiene adecuada; además se les reforzará que antes de acudir a sus espacios de trabajo deberán realizar el lavado de manos.
- La ONP cuenta en cada una de sus sedes, con lavaderos en los servicios higiénicos, en los cuales se coloca un dispensador de jabón líquido y papel toalla o papel higiénico, a fin de garantizar el lavado de manos de todas/os las/os servidoras/es.
- En los puntos de lavado de manos se han implementado afiches y/o letreros informativos sobre el lavado correcto de manos según recomendaciones del MINSA.

4. Sensibilización para la prevención del contagio en el centro de trabajo:

- A través de los canales institucionales, la Oficina de Recursos Humanos realizará acciones de sensibilización e información al personal en relación a COVID-19:
 - Brindar orientación sobre la COVID-19 y las medidas de disminución del riesgo de infectarse por SARS-Cov-2 en las actividades de capacitación, estas deben incluir distanciamiento físico, uso de mascarilla e higiene de manos.
 - El uso adecuado y obligatorio de mascarilla durante la jornada laboral.
 - Sensibilización sobre el reporte temprano de los síntomas de COVID – 19 y el auto reporte de casos intradomiciliarios o intrafamiliar de la COVID-19 constatado por un profesional de la salud.
 - La Oficina de Recursos Humanos pone a disposición de las/os servidoras/es la cuenta de correo tequieroseguro@onp.gob.pe, para atender consultas, dudas e inquietudes relacionadas al COVID-19.
 - Medidas preventivas para evitar el contagio dentro del centro de trabajo, la comunidad y el hogar.
 - Prevención de diferentes formas de estigmatización y discriminación de trabajadores con sospecha o confirmados de padecer la COVID-19.

5. Medidas preventivas de aplicación colectiva

- El uso de mascarillas debe ser de manera adecuada, tapando nariz y boca, es de carácter obligatorio.
- Antes o durante el retorno asegurar la capacitación de las/os servidoras/es en medidas preventivas contra la COVID-19.
- Ambientes adecuadamente ventilados, se recomendará mantener las puertas de las oficinas abiertas para evitar el recurrente contacto con las perillas o manija de las puertas.
- Se recomienda no encender los equipos de aire acondicionado; prefiriendo abrir las ventanas permanentemente para ventilar los ambientes.
- Distanciamiento físico de al menos 1.5 metros entre servidoras/es.
- Las/los líderes de equipos (Directoras/es Generales, Ejecutivas/os, Coordinadoras/es, y aquella o aquel que tenga personal a su cargo) priorizarán en todo momento la virtualización de reuniones. Solamente se realizarán reuniones de trabajo presencial en aquellos casos estrictamente necesarios y tomando medidas de distanciamiento social de al menos 1.5 metro, además del uso de mascarilla y desinfección de manos con alcohol gel previo al ingreso.
- Se promoverá el uso de medios digitales (APP, páginas web, correos electrónicos, redes sociales, entre otros) para evitar la contaminación indirecta por el SARS-Cov-2 por uso de objetos contaminados, tales como papeles, bolígrafos, carpetas, entre otros.
- Se establecerán puntos estratégicos de acopio de equipos de protección personal usados, material descartable posiblemente contaminado (guantes, mascarillas u otros) como material contaminado.
- El uso de ascensores queda restringido en su capacidad, a solo 4 personas. La cola de espera para utilizar los ascensores debe considerar el distanciamiento social. Como alternativa, se promoverá el uso de las escaleras.
- Durante la emergencia sanitaria, se restringe el uso de los comedores en todas las instalaciones de la ONP. Asimismo, el personal que se desplace entre los distintos ambientes y pisos de las instalaciones de la ONP, deberá considerar el distanciamiento social y el uso obligatorio de la mascarilla. En espacios de uso común (personal de limpieza, conductores, etc.) se deberán establecer turnos para la ingesta de sus alimentos, respetando el distanciamiento mínimo de 2 metros en razón al no uso de mascarillas.
- Protección de trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas, por ejemplo. Pantallas o mamparas para mostradores, además de la mascarilla correspondiente. Ver **Anexo N° 07** – Protocolo para la operación de los Centros de Atención de la ONP ante el COVID-19.
- Queda prohibido durante la emergencia sanitaria cualquier tipo de conglomeraciones, agrupaciones y/o reuniones entre las/os servidoras/es civiles de carácter no oficial.
- La medida preventiva implementada por la ONP al ingreso a las sedes, que considera el rociado de alcohol sobre las superficies (ropa, bolsos, loncheras, etc.) no debe aplicarse sobre la piel de la persona.
- En el caso de las mujeres gestantes, no se debe postergar el uso del descanso pre y post natal correspondiente, por la posibilidad de que se presenten mayores complicaciones en este periodo.
- Las mujeres gestantes y mujeres que dan lactancia materna exclusiva (con hijos menores a 6 meses de edad) deben realizar trabajo remoto, en caso no

sea posible deberán pasar una evaluación por el médico ocupacional quien emitirá las recomendaciones del caso.

- El uso del lactario, es para uso exclusivo de las servidoras en condición de madres lactantes. El aforo se limita a dos (2) servidoras en simultáneo, tomando medidas de distanciamiento físico, uso obligatorio de mascarilla y lavado de manos.

6. Medidas de protección personal

- La ONP asegura la disponibilidad de los equipos de protección personal e implementa las medidas para su uso correcto y obligatorio, en coordinación y según lo determine el profesional de salud, estableciendo como mínimo las medidas recomendadas por organismos nacionales e internacionales tomando en cuenta el riesgo de los puestos de trabajo para exposición ocupacional al SARS-Cov-2, cumpliendo los principios de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Al ingreso a las instalaciones de la ONP, se entregará una (01) mascarilla quirúrgica descartable, firmar el registro de entrega de equipos de protección personal y ser utilizada durante toda la jornada laboral.
- Las/los servidoras/es tendrán a disposición, en las entradas de cada sede, una bandeja que contiene una alfombra sumergida en hipoclorito de sodio para desinfectarse el calzado. Su acondicionamiento y mantenimiento está a cargo de la Oficina de Administración.
- De acuerdo a las recomendaciones de la Autoridad Sanitaria, la Entidad realizará las gestiones para proveer un protector facial a las/os servidoras/es que realizan trabajo presencial como una medida preventiva comunitaria.
- Las empresas contratistas y sub - contratistas que brindan servicios a ONP y que tengan personal calificado como bajo riesgo deberán proveerles mascarillas quirúrgicas descartables o mascarillas comunitarias y para los de mediano riesgo, además protectores faciales y/o lentes de seguridad.

7. Vigilancia de la salud de las/os servidoras/es en el contexto COVID-19

- Al ingreso diario, todas las personas deberán pasar un control de temperatura corporal sin contacto, la cual debe ser tomada en la zona frontal o temporal, esta actividad estará a cargo de personal supervisado por el Servicio de Salud Ocupacional de la ONP, en cada una de las sedes de la ONP. Este procedimiento se repite durante el horario laboral y en la salida.
- Ninguna persona con temperatura mayor a 37.5° C o con síntomas respiratorios debe ingresar a las instalaciones de la ONP. De detectarse al ingreso, deberá ser reportado al Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo a los Anexos 2892 / 2326 / 2324 y retornar a su domicilio; siendo el Servicio de Salud Ocupacional de su empleador quien se encargará del seguimiento del caso y le brindará la indicación de evaluación médica a través del seguro médico correspondiente.
- El Servicio de Salud Ocupacional de su empleador realizará el seguimiento de los casos confirmados, casos con sospecha de COVID-19, contactos laborales y contactos de familiares confirmados. En el caso de seguimiento de contactos laborales se comunicará a la DIRIS correspondiente.
- El aislamiento de casos sospechosos o confirmados para la COVID-19 será por un máximo de 14 días, pudiendo extenderse excepcionalmente, de acuerdo a evaluación médica debidamente certificada (Certificado Médico del Colegio Médico del Perú).

- Como medida de vigilancia, la Oficina de Recursos Humanos remitirá un reporte estadístico mensual sobre la situación del COVID-19 en la ONP al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP.

XIII. CONSIDERACIONES PARA EL REGRESO Y REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

CONSIDERACIONES PARA EL REGRESO AL TRABAJO

Se establece el proceso de regreso al trabajo, por cambio de modalidad de remoto a presencial y/o realización de trabajo presencial temporal:

- El/la Director/a del Órgano que requiere el cambio de modalidad y/o asistencia en presencial de servidoras/es a su cargo, lo solicita a el/la Director/a General de la Oficina de Recursos Humanos vía correo electrónico.
- El Servicio de Salud Ocupacional toma contacto Virtual o a través de llamada telefónica, con el/la servidor/a a fin de evaluar su condición actual de salud a través de una Ficha de evaluación de Salud Ocupacional.
- Se remite a el/la servidor/a la Ficha de Sintomatología de COVID-19 a través de correo electrónico, para su aplicación obligatoria con carácter de declaración jurada antes de iniciar su trabajo en modalidad presencial.
- Concluida la evaluación, el servicio de Salud Ocupacional recomendará la toma o no de la prueba molecular o antígeno para el diagnóstico de COVID-19 en base a la evaluación clínica.
- Se comunicará el resultado de la evaluación al área solicitante, así como a Seguridad para la autorización de ingreso del servidor a las instalaciones de la ONP.

CONSIDERACIONES PARA LA REINCORPORACIÓN AL TRABAJO

Se establece el proceso de reincorporación al trabajo orientado a las/os servidoras/es que cuentan con alta epidemiológica de COVID-19 (cuando clínicamente se haya recuperado y este por lo menos cuatro días asintomático) emitido por el Ministerio de Salud, IAFAS, EPS, médico tratante o médico ocupacional, luego de haber tenido un diagnóstico confirmado de COVID-19 y cumpliendo el aislamiento respectivo, de acuerdo con los lineamientos de la Autoridad Sanitaria:

- El Servicio de Salud Ocupacional toma contacto Virtual o a través de llamada telefónica, con el/la servidor/a a fin de evaluar su condición actual de salud a través de una Ficha de evaluación de Salud Ocupacional.
- Se remite a el/la servidor/a la Ficha de Sintomatología de COVID-19 a través de correo electrónico, para su aplicación obligatoria con carácter de declaración jurada antes de iniciar su trabajo en modalidad presencial.
- Concluida la evaluación, el servicio de Salud Ocupacional recomendará la toma o no de la prueba molecular o antígeno para el diagnóstico de COVID-19 en base a la evaluación clínica.
- Se comunicará el resultado de la evaluación al área solicitante, así como a Seguridad para la autorización de ingreso del servidor a las instalaciones de la ONP.

Las/os servidoras/es que se reincorporan al trabajo son evaluados con el fin de determinar su estado de salud previo al reinicio de sus labores. Esta evaluación no requiere pruebas de laboratorio para COVID-19.

El Servicio de Salud Ocupacional recomendará de acuerdo a la evaluación específica de cada caso posterior al alta epidemiológica de un caso confirmado de COVID-19, éste se reincorpore en la modalidad de trabajo remoto, como mínimo por siete (7) días.

CONSIDERACIONES PARA EL REGRESO O REINCORPORACIÓN AL TRABAJO DE SERVIDORAS/ES CON FACTORES DE RIESGO PARA COVID-19

Para la reanudación del trabajo presencial de las/os servidoras/es integrantes del grupo de riesgo se debe tener en consideración lo siguiente:

- La información clínica (antecedentes y/o informes médicos o data médica) deben ser valorados por el Médico Ocupacional, para precisar el estado de salud y el riesgo laboral individual de cada servidor/a, a fin de determinar la modalidad de trabajo (remoto, mixto o presencial) de las/os servidoras/es con factores de riesgo descritos en el punto IX. Definiciones Operativas, numeral 8 del presente documento.
- A través del Servicio de Salud Ocupacional periódicamente se actualizará la identificación de servidoras/es de acuerdo a los factores de riesgo según la Resolución Ministerial N° 972-2020/MINSA, así como a las/os servidoras/es con algún tipo de discapacidad, para su protección de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1468, que requieran algún tipo de atención especial.
- Las personas que se encuentren dentro del grupo de riesgo descrito en el punto IX. Definiciones Operativas, numeral 8 del presente documento, deben realizar prioritariamente trabajo remoto.
- El/la servidor/a con factores de riesgo que desee realizar trabajo presencial, solicita por medios físicos, digitales o virtuales, la emisión del Certificado de Aptitud validado por el/la Médico Ocupacional, quien bajo criterio médico autoriza la realización de labores presenciales en caso así lo considere.
- El Servicio de Salud Ocupacional debe remitir a el/la servidor/a, por medios físicos, digitales o virtuales, el Certificado de Aptitud validado, dentro de las cuarenta y ocho horas de formulada la solicitud; así como la Declaración Jurada (**Anexo N° 08**), informándole que la realización de labores presenciales que le asignen, no incrementa su exposición a riesgo.
- El/la servidor/a remite al Ejecutivo de Relaciones Laborales la “Declaración Jurada” debidamente firmada, en un plazo mínimo de cuarenta y ocho horas, previo al reinicio de la prestación de labor presencial. El Ejecutivo de Relaciones Laborales gestiona la firma del representante legal y del Médico Ocupacional en la Declaración Jurada y devuelve el documento firmado a el/la servidor/a en señal de aceptación y conformidad. El plazo máximo para dicha devolución es de veinticuatro horas previo al reinicio de la prestación de labores presencial en el centro de trabajo.
- Para la emisión, firma y remisión de la “Declaración Jurada” se hará uso de tecnologías de la digitalización, información y comunicación para la sustitución de documentos físicos y firmas ológrafas.
- Las empresas contratistas y sub contratistas que cuenten con personal con factores de riesgo para COVID-19, deberán cumplir con lo establecido en el presente documento.
- Las/os servidoras/es que presenten factores de riesgo que hayan superado el COVID-19 y deseen reanudar sus actividades, podrán hacerlo aplicando todas las medidas de protección y de higiene, siempre y cuando el médico a cargo de la vigilancia de la salud de las/os servidoras/es lo apruebe o hasta tener nueva información.

- En el caso de servidoras que se encuentren en estado de gestación y se requiera su trabajo en modalidad presencial de manera excepcional, la servidora presentará un documento firmado por su médico tratante a través del cual evalúa que el trabajo presencial no afectará el desarrollo de su gestación, lo cual debe ser validado por el Médico Ocupacional de su empleador. Si la gestante presentara alguna intercurencia en el embarazo, el Médico Ocupacional determina si puede permanecer o no en el trabajo en modalidad presencial, debiéndose cautelar la salud y vida de la servidora y de la culminación satisfactoria de su embarazo.

XIV. Medidas a favor de las/los servidoras/es que cuenten con familiares directos con diagnóstico de COVID-19 o que se encuentran en el grupo de riesgo ante un posible contagio de COVID-19

- En el contexto de COVID-19, en los casos que el/la servidor/a sea el único a cargo del cuidado y sostén de familiares directos que cuenten con diagnóstico de COVID-19 o que formen parte del grupo de riesgo ante un posible contagio de COVID-19 y que no se encuentren hospitalizados, tienen derecho a que se les otorgue las siguientes facilidades laborales, pudiendo ser concurrentes:
 - Licencia con goce de haber, sujeta a compensación posterior.
 - Reducción de la jornada laboral, sujeta a compensación posterior.
 - Reorganización de horarios de trabajo, trabajo por turnos o remoto.
 - Permisos temporales, sujetos a compensación posterior.
 - Cualquier otra facilidad laboral que resulte pertinente, atendiendo a criterios de razonabilidad y proporcionalidad y considerando los enfoques de género, interculturalidad, interseccionalidad y derechos humanos.
- La modalidad de facilidad/es laboral/es requeridas por parte de un/a servidor/a, se pactan de común acuerdo con su jefa/e inmediata/o. A falta de acuerdo, el/la servidor/a decide dentro de las opciones propuestas por su jefa/e inmediata/o. La facilidad/es laboral/es a aplicar, se comunican a la ORH, en el plazo máximo de un (1) día, para su registro, con copia a su Director/a General.
- Para el ejercicio de las facilidades laborales se requiere que el/la servidor/a sea el/la único/a a cargo del cuidado y sostén del familiar directo que cuenta con diagnóstico de COVID-19 o que es parte del grupo de riesgo ante un posible contagio de COVID-19 y que no se encuentra hospitalizado.
- El/la servidor/a que requiere acogerse a una facilidad laboral, debe hacerlo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas previas al ejercicio de la/s misma/s, adjuntando la constancia o certificado médico suscrito por el/la profesional de la salud autorizado/a, con el que se acredite el diagnóstico de COVID-19 del familiar directo o documento que acredite la pertenencia al grupo de riesgo. También se adjunta la Declaración Jurada (**Anexo N° 09**) en la que declara ser el/la único/a a cargo del cuidado y sostén del familiar directo, y la condición del familiar directo, la cual está sujeta a fiscalización posterior.

XV. La salud mental en el contexto COVID-19

- En el difícil contexto de COVID-19 en que la salud de las personas se ve afectada por la enfermedad y/o se sufre la pérdida de familiares a causa de la misma, las/os servidoras/es requieren soporte emocional; por lo que la Entidad gestionará la

facilidad de una línea de escucha psicológica, la cual se pondrá a disposición de todos las/os servidoras/es y se difundirá el procedimiento a través de las plataformas de comunicación institucional.

XVI. RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

Gerenta General	<ul style="list-style-type: none"> - Dar el visto bueno al presente documento, previo a la aprobación por parte del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Mantener un liderazgo visible, a través de su participación activa en las actividades planificadas y otras relacionadas a la prevención y control de la propagación del COVID-19 en la ONP. - Asegurar que los recursos estén disponibles y operativos para la atención y control de la pandemia por el COVID-19.
Directoras/es Generales, Ejecutivas/os y Coordinadoras/es de Centros de Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Informar, respetar y fomentar el cumplimiento del presente Plan en favor del cuidado de la salud de las/os servidoras/es a su cargo, inclusive el de terceros que acudan a reuniones en sus respectivas áreas. - Priorizarán en todo lo posible el trabajo remoto de las/os servidoras/es a su cargo. - Respetar el aforo establecido en el presente plan dentro de las oficinas a su cargo para cumplir el distanciamiento social entre las/os servidoras/es. - Fomentar la participación activa de las/os servidoras/es a su cargo en las actividades de prevención y control contra el COVID-19 que desarrolle el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP. - Comunicar oportunamente los cambios de modalidad de trabajo de las/os servidoras/es a su cargo, a la Oficina de Recursos Humanos para el cumplimiento de los protocolos establecidos.

<p>Director/a General de la Oficina de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir el presente Plan al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP, para su aprobación en un plazo máximo de 48 horas. - Deberá registrar el presente Plan ante el Ministerio de Salud a través del SISCOVID-19. - Dar a conocer el presente documento, a todo el personal de ONP, a través de los canales de comunicación. - Implementar y velar por el cumplimiento cabal del presente Plan, a fin de cuidar y proteger la salud de las/os servidoras/es y practicantes de la ONP. - Actualizar la información del presente Plan según las disposiciones normativas vigentes. - Dar a conocer las acciones a seguir en casos de identificar servidoras/es con diagnóstico de COVID-19. - Remitir un reporte estadístico mensual sobre la situación del COVID-19 en la ONP al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Desarrollar campañas de comunicación interna, sustentadas en la información oficial que divulgue el Ministerio de Salud, con el fin de mantener informadas/os a las/os servidoras/es referente a las medidas preventivas a adoptar frente al Coronavirus (COVID-19), mediante: Charlas informativas, distribuir material informativo y recordatorio como afiches o medios electrónicos.
<p>Director/a General de la Oficina de Administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el proceso de desinfección de ambientes en todas las instalaciones de ONP a solicitud del servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Garantizar el personal necesario para que se aplique la medición de temperatura en todas las sedes de ONP en el que se desarrolle trabajo en la modalidad presencial. - Gestionar los recursos que contribuyan con el cumplimiento del presente documento. - Garantizar el cumplimiento del presente Plan, así como la extensión de las medidas preventivas al personal contratistas, sub-contratistas y visitantes a las instalaciones de ONP. - Establecer canales de atención no presencial a proveedores. - Asegurar la contratación de los servicios que sean necesarios para el cumplimiento del presente Plan.

Director General de la Oficina de Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar la compra y mantener los stocks adecuados de Equipos de Protección Personal, y su distribución, establecidos en el presente Plan y de acuerdo a recomendaciones del MINSA. - Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (surtidores de agua, aire acondicionado, etc.) - Solicitar formalmente a los proveedores el cumplimiento de la normativa vinculada a la protección de la salud contra el COVID-19. - Establecer la adecuada gestión de los residuos sólidos en todas las sedes de la ONP. - Brindar las instrucciones de acceso a instalaciones y limpieza a los proveedores. - Asignar personal de limpieza permanente en los puntos de atención presencial y mesa de partes, de corresponder. - Restringir el acceso a las instalaciones de la ONP a personas que no tengan equipos de protección personal y/o que no se encuentren autorizadas para el ingreso. - Durante el ingreso y tiempo de espera de personas para reuniones, el personal de vigilancia debe garantizar el distanciamiento de 1.5 metros, entre personas. - Compartir con el servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP el Protocolo de Limpieza y Desinfección que utiliza el proveedor para este fin.
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar y fomentar el cumplimiento del presente plan. - Asegurar coordinadamente con la ORH, la implementación del presente Plan.
Servidoras/es y practicantes de ONP	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir de manera obligatoria las disposiciones establecidas en el presente Plan. - Reportar sintomatología sospechosa relacionada a COVID-19 al responsable del órgano o unidad orgánica y al Servicio de Salud Ocupacional de la ONP. Ningún/a servidor/a deberá ingresar a las instalaciones de la ONP si presenta síntomas respiratorios asociados a COVID-19. - Informar al personal de limpieza la culminación de reuniones, para proceder con la desinfección del área. - Mantener las puertas y ventanas abiertas para asegurar una adecuada ventilación en los espacios compartidos.

XVII. PRESUPUESTO Y PROCESO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

La asignación del presupuesto estará a cargo de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión. La ejecución del presupuesto estará a cargo de la Oficina de Recursos Humanos en coordinación con la Oficina de Administración, previa aprobación del presente documento.

XVIII. LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA DE COVID-19

El Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo realizará inspecciones a las áreas donde se encuentren servidoras/es en modalidad presencial, para ello se utilizará el **Anexo N° 10**.

XIX. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Acta de Reunión del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP, indicando aprobación del Plan.

XX. ANEXOS

1. Nómina de Personal de la ONP según nivel de riesgo, al 14 de diciembre de 2020.
2. Protocolo de Seguridad para visitas en Operador Logístico y/o empleador con archivo propio.
3. Matriz de seguimiento de trabajo remoto.
4. Formato de Reporte de Compensación de Horas.
5. Ficha de Sintomatología COVID-19.
6. Ficha de Evaluación de Salud Ocupacional.
7. Protocolo para la operación de los Centros de Atención de la ONP ante el COVID-19.
8. Modelo de Declaración Jurada, relacionada al personal en grupo de riesgo que desee concurrir a trabajar o prestar servicios en modalidad presencial.
9. Modelo de Declaración Jurada, relacionada a servidoras/es que cuenten con familiares directos con diagnóstico de COVID-19 o que se encuentran en el grupo de riesgo ante un posible contagio de COVID-19 y deseen acceder a una facilidad laboral.
10. Lista de Chequeo de Vigilancia de COVID-19.
11. Acta de Reunión del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONP, indicando aprobación del Plan.