



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de  
Desarrollo del Sistema de  
Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio para el análisis, diseño y gestión óptima de la información generada en el monitoreo y evaluación de la Estrategia ENLACE SERVIR.

### 2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, en su rol rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), impulsa la Estrategia ENLACE SERVIR como un mecanismo de articulación, fortalecimiento y acompañamiento técnico a las Oficinas de Recursos Humanos (ORH) de las entidades públicas.

Con la finalidad de fortalecer la implementación de dicha estrategia y asegurar la disponibilidad de información confiable para la toma de decisiones, se requiere la contratación de un servicio especializado que analice, diseñe y proponga mecanismos para la gestión óptima de la información generada en el monitoreo y evaluación de ENLACE SERVIR.

El servicio permitirá optimizar la recopilación, sistematización, validación y uso de la información técnica proveniente del acompañamiento a las entidades, contribuyendo a fortalecer el rol rector de la GDSRH y la sostenibilidad de la Estrategia ENLACE SERVIR.

### 4. ANTECEDENTES

La Estrategia ENLACE SERVIR busca consolidar un modelo de acompañamiento cercano a las entidades del Estado mediante el trabajo articulado de sectoristas y comunidades de práctica orientadas al fortalecimiento de capacidades de las Oficinas de Recursos Humanos (ORH). Esta estrategia genera un volumen significativo de información técnica, reportes, actas, registros de seguimiento, cronogramas y evidencias de atención que, si se gestiona de manera adecuada, constituye insumo estratégico para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua del SAGRH.

Sin embargo, la diversidad de fuentes, formatos y procedimientos utilizados en el registro y reporte de las acciones vinculadas a ENLACE SERVIR ha evidenciado limitaciones en la calidad, trazabilidad y disponibilidad de la información. Dichas limitaciones dificultan la consolidación de hallazgos, la identificación de factores de éxito y la definición de medidas correctivas oportunas, lo que reduce la eficacia del acompañamiento técnico y la capacidad de la GDSRH para ejercer su rol rector.

En el marco de las funciones de la GDSRH como entidad rectora del SAGRH, resulta necesario no solo monitorear y evaluar la implementación de ENLACE SERVIR, sino también analizar y diseñar mecanismos especializados para la gestión óptima de la información generada por esta estrategia. Esto implica establecer criterios, formatos, flujos, protocolos de registro, indicadores estandarizados y mecanismos de sistematización que aseguren la calidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información producida por los sectoristas, comunidades y ORH.



La incorporación de un servicio orientado al análisis y diseño de mecanismos para la gestión de la información responde directamente a la necesidad institucional de contar con información técnica validada y oportuna que sustente decisiones estratégicas, facilite la rendición de cuentas y permita la replicabilidad de buenas prácticas. Además, de asegurar que los productos del monitoreo y evaluación no solo midan resultados, sino que se transformen en activos de información útiles, accesibles y reutilizables por la GDSRH y las entidades priorizadas.

Por lo tanto, el presente servicio buscará producir, además del informe consolidado de seguimiento y evaluación, propuestas operativas y técnicas (procedimientos, formatos, flujos de información, metadatos, indicadores, productos de sistematización y un plan de implementación y capacitación) que permitan optimizar la gestión de la información asociada a ENLACE SERVIR y fortalecer la capacidad institucional para la toma de decisiones basada en evidencia.

## 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

### 5.1 Objetivo general:

Diseñar y aplicar mecanismos para la gestión óptima, análisis y aprovechamiento de la información generada en el monitoreo y evaluación de la Estrategia ENLACE SERVIR, que permitan fortalecer la trazabilidad, la sistematización de evidencias y la toma de decisiones basada en datos.

### 5.2 Objetivos específicos:

- Reducir las brechas de seguimiento y monitoreo de las acciones desarrolladas por las comunidades y equipos sectoristas.
- Aumentar la trazabilidad y la disponibilidad de información consolidada sobre el desarrollo de acciones y resultados de la Estrategia ENLACE SERVIR.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los compromisos y plazos asumidos por los sectoristas en la atención a las entidades priorizadas.

## 6. ACTIVIDAD DEL POI

El servicio está vinculado con la siguiente actividad del Plan Operativo Institucional (POI):  
2.2.3 EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LAS ORH

## 7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La contratación del servicio consiste en elaborar (01) Un informe que contenga el diagnóstico de la situación actual, los hallazgos del análisis, la propuesta de mecanismos de gestión y las recomendaciones para su implementación. El trabajo deberá abordar, como mínimo:

- i) Diagnóstico sobre el flujo y gestión actual de la información asociada a la Estrategia ENLACE SERVIR.
- ii) Identificación de brechas, duplicidades o vacíos en los procesos de registro, sistematización y consolidación de información.
- iii) Propuesta metodológica para la gestión óptima de la información, incluyendo flujos, indicadores, protocolos y herramientas de sistematización.
- iv) Diseño de formatos, matrices o instrumentos para la captura y análisis de datos.
- v) Elaboración de un plan de mejora y sostenibilidad de la gestión de información técnica vinculada al seguimiento de ENLACE SERVIR.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de  
Desarrollo del Sistema de  
Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## 7.1 Actividades

- Planificar y organizar el proceso de seguimiento y evaluación, definiendo la metodología, fuentes de información, criterios de análisis y mecanismos de coordinación con la GDSRH y los sectoristas responsables de la estrategia.
- Recopilar y analizar información técnica sobre las acciones desarrolladas en el marco de la Estrategia ENLACE SERVIR, considerando reportes, actas, registros de seguimiento, cronogramas y evidencias de atención a las entidades priorizadas.
- Monitorear el cumplimiento de compromisos y plazos establecidos por los sectoristas, verificando el nivel de atención, los avances en la ejecución de acciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a la estrategia.
- Sistematizar los hallazgos y aprendizajes generados durante el seguimiento, consolidando información cuantitativa y cualitativa que permita medir el nivel de logro de los objetivos estratégicos de ENLACE SERVIR.
- Proponer medidas de mejora y acciones de fortalecimiento, orientadas a optimizar la implementación, sostenibilidad y articulación de la Estrategia ENLACE SERVIR, alineadas con el rol rector de la GDSRH y los objetivos del SAGRH.
- Diseñar mecanismos, instrumentos y formatos que optimicen la recopilación, procesamiento y uso de información estratégica.

## 7.2 Requisitos para la contratación

### Perfil del Proveedor

- Persona Natural
- Contar con RUC activo y habido
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

### Perfil del Personal

#### Formación académica

Título profesional en las carreras de Administración o Psicología o Derecho.

#### Acreditación:

Copia simple del título profesional requerido

#### Experiencia Laboral

#### **Experiencia Laboral Específica:**

No menor a tres (03) años en actividades o funciones vinculadas a la gestión estratégica del talento humano y/o gestión de recursos humanos y/o gestión de la capacitación y desarrollo y/o desarrollo de herramientas de planificación o monitoreo.



**Acreditación:**

Copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago

**Capacitación y/o entrenamiento**

- Programa de Especialización en Recursos Humanos y/o Gestión Estratégica del Talento, como mínimo 90 horas.
- Curso en Habilidades Directivas para el Ejecutivo Moderno, con mínimo 10 horas.

**Acreditación:**

Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

**7.3 Lugar y plazo de prestación del servicio**

**Lugar:**

- La prestación del servicio se realizará de manera mixta (presencial/virtual)
- La ejecución del servicio se realizará en las sedes de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 - Lima - Jesús María - Perú y/o en el domicilio del proveedor).
- El proveedor para la ejecución de servicio de manera virtual debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

**Plazo:**

El plazo de ejecución del servicio será de hasta **treinta (30) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

**7.4 Entregable**

El proveedor deberá presentar el siguiente entregable:

Entregables	Descripción	Plazos de entregables
UNICO ENTREGABLE	<p>Un informe que contenga el diagnóstico de la situación actual, los hallazgos del análisis, la propuesta de mecanismos de gestión y las recomendaciones para su implementación. El trabajo deberá abordar, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Diagnóstico sobre el flujo y gestión actual de la información asociada a la Estrategia ENLACE SERVIR.</li> <li>ii) Identificación de brechas, duplicidades o vacíos en los procesos de registro, sistematización y consolidación</li> </ul>	Hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio

	<p>de información.</p> <p>iii) Propuesta metodológica para la gestión óptima de la información, incluyendo flujos, indicadores, protocolos y herramientas de sistematización.</p> <p>iv) Diseño de formatos, matrices o instrumentos para la captura y análisis de datos.</p> <p>v) Elaboración de un plan de mejora y sostenibilidad de la gestión de información técnica vinculada al seguimiento de ENLACE SERVIR</p>	
--	--	--

Los entregables, podrán ser presentados a través de los siguientes canales:

#### **MESA DE PARTES DIGITAL:**

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-deorientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

#### **MESA DE PARTES PRESENCIAL:**

Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la GDSRH
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada)
- Nombre y apellido de la persona que firma
- Correo electrónico
- Teléfono
- Dirección

#### **7.5 Otras obligaciones del contratista**

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

#### **7.6 Confidencialidad**

EL CONTRATISTA reconoce que la naturaleza de los servicios objeto del presente contrato permite el acceso a datos e información confidencial y privilegiada, y se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma, tal información a terceros sin la aprobación expresa de SERVIR, otorgada con anterioridad y por escrito. Esta obligación incluye a todo el personal designado para la prestación del servicio. EL



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONTRATISTA se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula.

EL CONTRATISTA deberá mantener en forma reservada toda la información suministrada por SERVIR. Al término del servicio, EL CONTRATISTA devolverá todos los documentos que le hubiesen sido entregados por SERVIR.

En tal sentido, el consultor 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.

**7.7 Propiedad Intelectual**

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita como fuente de El/La contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

**8. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

**8.1 Áreas que coordinarán con el proveedor:**

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

**8.2 Áreas responsables de las medidas de control:**

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, a través del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

**8.3 Área que brindará la conformidad:**

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

**9. MODALIDAD DE PAGO**

Suma Alzada

**FORMAS DE PAGO**

El pago se realizará en una armada previa conformidad de la GD SRH previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	% de pagos
Único entregable	100% del monto contratado

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica según corresponda, al



correo electrónico institucional.

#### 10. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

#### 11. OTRAS PENALIDADES

No aplica

#### 12. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL POSTOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL POSTOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las



obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato

### 13. SOLUCIÓN DE CONTRAVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

### 14. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la funcionalidad de notificaciones en el módulo de contrataciones menores de la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

### 15. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

### 16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

### 17. CLÁUSULA ANTISOBORNO

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".

- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: [https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe\\_id=354](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía

#### 18. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.