



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. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Servicio de atención en línea al usuario respecto a la atribución supervisoras.

### 2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Coadyuvar a las acciones de supervisión y fiscalización de SERVIR, que ejecuta la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (en adelante GDSRH), en el marco de la atribución supervisoras de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR), con la finalidad de determinar el cumplimiento o incumplimiento de normas y/o políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante, SAGRH) por parte de las entidades públicas, quienes son los sujetos de supervisión.

La contratación del servicio tiene por finalidad contar con el servicio de atención u orientación al ciudadano sobre las acciones de supervisión, efectuados a través del canal telefónico, atención presencial y otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, a fin de brindar información a los ciudadanos sobre el procedimiento y las acciones de supervisión, en el marco del cumplimiento de normas y políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante, SAGRH) y de la Directiva Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisoras de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, Directiva de Supervisión); y, otras disposiciones aplicables, ello orientada al cumplimiento de metas físicas de la GDSRH.

### 4. ANTECEDENTES

Mediante el Plan Operativo Institucional Anual (POI) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR) se estableció el cumplimiento de objetivos y metas físicas para la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (en adelante, GDSRH) a ser ejecutadas, siendo una actividad de gran importancia la actividad operativa relacionada a la atención de expedientes de supervisión.

De esta manera, la actividad de atención de los expedientes de supervisión implica brindar atención a los denunciantes, respecto a los documentos ingresados como parte de su denuncia, así como, absolver dudas o consultas que pueda surgir respecto a las actividades del equipo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH.

### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 5.1 Objetivo General:

Fortalecer la capacidad operativa de la GDSRH, al contar con una persona natural o jurídica que brindará el servicio de atención u orientación al ciudadano sobre las acciones de supervisión, efectuados a través del canal telefónico, atención presencial y otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH y mejorar los plazos en la atención y/u orientación al ciudadano sobre el procedimiento y las acciones de supervisión de acuerdo a los "LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LA ATRIBUCIÓN SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL".



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"

## 5.2 Objetivo Específico:

Asegurar de manera oportuna la atención u orientación al ciudadano sobre las acciones de supervisión, efectuados a través del canal telefónico, atención presencial y otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, brindado una atención pertinente a los ciudadanos sobre las denuncias y/o expedientes de supervisión, en el marco del cumplimiento de normas y políticas del SAGRH, de la Directiva de Supervisión y otras disposiciones aplicables.

## 6. ACTIVIDAD DEL POI

2.7.2 Atención de expedientes de supervisiones de oficio o por denuncia.

## 7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La contratación del servicio consiste en elaborar 2 reportes producto de la atención y orientación a los ciudadanos sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, entre ellos el canal telefónico, atención presencial y otros habilitados, en el marco del cumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH, de la Directiva de Supervisión y otras disposiciones aplicables.

### 7.1 Actividades

- Brindar orientación o información a los ciudadanos a través del canal telefónico, módulo de atención presencial, entre otros, sobre el proceso y/o acciones de supervisión.
- Efectuar el registro de la atención telefónica, atención presencial y otros canales, en archivo Excel que contenga lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.
- Elaborar la lista de expedientes de supervisión que fueron materia de consulta y alertar a los respectivos coordinadores encargados de las etapas del procedimiento de supervisión, para su oportuna atención.
- Elaborar documentos de supervisión de menor complejidad y/o comunicación a los interesados para puesta de conocimiento sobre las acciones de supervisión.

### 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 impedido 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.

#### Formación académica

Egresado o Bachiller en la carrera de derecho.



**Acreditación:**

Constancia de egresado o bachiller en la carrera de Derecho.

**Experiencia general:**

Con una experiencia no menor de dos (2) años, en el sector público o privado.

**Experiencia Específica:**

Con una experiencia no menor de un (1) año, habiendo realizado actividades como, asistencia legal, asesoría legal en temas de derecho laboral o en procesos del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en el sector público.

**Acreditación:**

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono, o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

**Capacitación y/o entrenamiento**

- Curso o diplomado o programa de especialización en gestión de recursos humanos o Derecho Administrativo; con un mínimo de 200 horas.

**Acreditación:**

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

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

**Ejecución de manera presencial**

La prestación del servicio se realizará de manera presencial en la sede de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, ubicado en el Pasaje Francisco de Zela Nro. 150, Distrito de Jesús María, Provincia y Departamento de Lima.

**Plazo de ejecución**

El plazo de ejecución del servicio será de hasta cincuenta (50) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

**7.4 Entregables**

El contratista deberá presentar los siguientes entregables:

ENTREGABLE	DESCRIPCION DEL ENTREGABLE	PLAZO
Primer entregable	Un (1) reporte, producto de la atención u orientación a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el	De hasta veinticinco (25) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de servicio



	<p>equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros), en virtud de lo señalado en el numeral 7 del presente - Alcance y descripción del servicio”, realizados en el periodo del presente entregable.</p> <p>El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.</p>	
<b>Segundo entregable</b>	<p>Un (1) reporte, producto de la atención u orientación a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros), en virtud de lo señalado en el numeral 7 del presente - Alcance y descripción del servicio”, realizados en el periodo del presente entregable.</p> <p>El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.</p>	<p>De hasta veinticinco (25) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del primer entregable o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.</p>

Los entregables, deberán 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-de-orientacion-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 a la GDSRH, debiendo consignar en el asunto el N° del entregable y la orden de servicio correspondiente, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.





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"

- Dirección.

## 7.5 Otras obligaciones

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará 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 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 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.

## 7.7 Propiedad Intelectual

El 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 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 del proveedor 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 contratista:

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 de Supervisión y fiscalización

### 8.3 Área que brindará la conformidad:

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

## 9. Modalidades de pago

Suma alzada



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"

### Forma de pago:

El pago se realizará en dos (2) armadas, después de presentado el entregable y otorgada la conformidad por parte de la GDSRH, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo de Supervisión y Fiscalización, de acuerdo al siguiente detalle

ENTREGABLE	PAGO
Primer entregable	50 % del monto total contratado
Segundo entregable	50 % del monto total contratado
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

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, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, 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. 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 34 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





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"

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, participantes, 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

## 12. Solución de Controversias

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.

## 13. 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.



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"

#### 14. 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.

#### 15. 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.

#### 16. CLÁUSULA ANTISOBORNO

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

#### 17. 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.

#### 18. Garantía

No corresponde