

## TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>1</sup> PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y/O CONSULTORÍAS EN GENERAL

### 1. Denominación de la contratación

Servicio especializado para el diseño de una matriz de indicadores en la gestión de las oficinas de recursos humanos para la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).

### 3. Finalidad Pública

Diseñar una matriz de indicadores en la gestión de las oficinas de recursos humanos -ORH- de las entidades públicas. Esta herramienta permitirá monitorear el desempeño de dichas entidades respecto a los subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH y su grado de implementación, lográndose de este modo impulsar el avance transversal de la implementación el servicio civil en el sector público.

### 4. Antecedentes

La GDSRH, órgano de línea de SERVIR, tiene las siguientes funciones, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF):

- Fortalecer y capacitar a las Oficinas de Recursos Humanos, o las que hagan sus veces, apoyarlas en la correcta implementación de las políticas de gestión y evaluar su implementación, desarrollando un sistema de acreditación de sus capacidades.
- Diseñar y desarrollar procedimientos, mecanismos y herramientas para la implementación de las políticas de gestión de los recursos humanos.
- Brindar asistencia técnica a entidades mediante asesorías, transferencia de conocimientos especializados, técnicas y experiencias en materia de recursos humanos con la finalidad de mejorar y facilitar la implementación del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, incluyendo la opinión previa a la expedición de normas de alcance nacional relacionadas con el ámbito del Sistema que le corresponda.

(...)

A partir de dicho marco legal, se requiere un servicio que pueda analizar y diseñar una matriz de indicadores en la gestión de las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas que permita monitorear el desempeño de dichas entidades respecto para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1. Objetivo General:

Contratar el servicio para brindar el servicio especializado del diseño de una matriz de indicadores en la gestión de las oficinas de Recursos Humanos que permita monitorear el desempeño de dichas entidades respecto para la gestión de los subsistemas del SAGRH. Para ello se realizará un análisis detallado de la estrategia de implementación y monitoreo entre SERVIR y las ORH, y se propondrá un programa de implementación de un tablero de control (Dashboard) para el reporte de los indicadores para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

<sup>1</sup> Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, Artículo 5 Principios Rectores de la Contratación, literal C) **Valor por dinero:** las entidades contratantes maximizan el valor de lo que obtienen en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía, lo cual implica que se contrate a quien asegure el cumplimiento de la finalidad pública de la contratación, considerando la calidad, la sostenibilidad de la oferta y la evaluación de los costos y plazos, entre otros aspectos vinculados a la naturaleza de lo que se contrate, y que no procure únicamente el menor precio.

## 5.2. Objetivos Específicos:

- Revisión, evaluación y sistematización de los principales indicadores en las políticas de gestión de recursos humanos en los subsistemas del SAGRH.
- Diseño, testeo y definición de un set de indicadores para la gestión de los subsistemas del SAGRH, así como la metodología aplicable a las ORH para la definición interna y estrategia de monitoreo.
- Formulación de una propuesta de tablero de control (Dashboard) para el reporte de los indicadores para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

## 6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con la siguiente actividad del Plan Operativo Institucional (POI):

1.1.1 Asistencia técnica a entidades para formulación, aprobación y administración de herramientas del tránsito de entidades al régimen del Servicio Civil.

## 7. Alcance y Descripción del servicio

La contratación del servicio consiste en los siguientes productos:

- (01) Documento que contiene la revisión, análisis de indicadores en las políticas de gestión de recursos humanos.
- (01) Documento que contiene la propuesta indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH, la metodología para su formulación y seguimiento.
- (01) Documento que contiene la propuesta de elaboración, alimentación y reporte del tablero de control (Dashboard) de los indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

### 7.1. Actividades

- Revisión, análisis y sistematización de los principales indicadores en las políticas de gestión de recursos humanos.
- Diseño y definición de indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH, así como la propuesta metodológica para su formulación y el seguimiento, por parte del rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Diseño de un plan de trabajo para la presentación y evaluación de la propuesta de indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.
- Ejecución, análisis y sistematización de hallazgos de, al menos, de 3 entrevistas y 1 grupo focal con responsables de las Oficinas de Recursos Humanos, en coordinación con el equipo técnico de la GDSRH de SERVIR, para la presentación, evaluación y retroalimentación de la propuesta de indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.
- Elaboración de un tablero de control (Dashboard) de los indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.
- Elaboración de un plan de acción para la priorización en la implementación del tablero de control (Dashboard) de los indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

### 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.

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

- 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:**

- Contar con grado de Bachiller y/o Titulado de la carrera profesional de ciencia política y/o derecho y/o economía.

Acreditación: Copia simple de grado bachiller y/o título profesional

**Experiencia laboral:**

- **Experiencia Laboral General:** No menor de seis (6) años en el sector público y/o privado.
- **Experiencia Laboral Específica:** No menor de dos (2) años de experiencia realizando servicios de consultoría o en forma dependiente en temas de gestión de Recursos Humanos, y/o actividades de seguimiento y monitoreo de indicadores en la gestión pública y/o en materia de Recursos Humanos, en el sector público y/o privado.

Acreditación: Copia simple de la constancia, certificados, contratos u órdenes de servicio con su respectiva conformidad o la acreditación del pago por la prestación realizada o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

**Capacitación y/o entrenamiento:**

- Contar con Programa y/o diplomado y/o curso en Gestión Pública y/o Sistema Administrativo de Recursos Humanos y/o Recursos Humanos y/o Derecho Laboral y/o Relaciones Laborales.

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 presencial o virtual.
- La ejecución del servicio se realizará en la sede 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 **setenta y cinco (75) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio.

### 7.4. Entregables

El proveedor deberá presentar los siguientes entregables:

Entregables	Plazo	Descripción del entregable
Primer entregable	Hasta veinticinco (25) días calendario, contado a partir del día siguiente de la recepción de la orden de	Un (1) Documento que contiene la revisión, análisis y sistematización de los principales indicadores utilizados en gestión de recursos humanos.

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

	Servicio.	
Segundo entregable	Hasta veinticinco (25) días calendario, contados 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.	Un (1) Documento que contiene la propuesta de priorización de indicadores para la gestión de los subsistemas del SAGRH, la metodología para su formulación y seguimiento, así como el plan de trabajo para su evaluación en un grupo de instituciones públicas.
Tercer entregable	Hasta veinte (25) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.	Un (1) Documento que contiene la propuesta de elaboración, alimentación y reporte del tablero de control (Dashboard) de los indicadores priorizados para la gestión de los subsistemas del SAGRH.

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-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 al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de compra, 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.
- Dirección.

#### 7.5. Otras obligaciones del contratista

El proveedor 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 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

- Áreas que coordinarán con el proveedor: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.
- Áreas responsables de las medidas de control: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, a través del Ejecutivo de tránsito al régimen del Servicio Civil y/o Coordinador de Implementación y Monitoreo del Tránsito a la Ley del Servicio Civil y/o Coordinador de Evaluación de Documentos de Gestión para el Tránsito a la Ley del Servicio Civil.
- Área que brindará la conformidad: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo de tránsito al régimen del Servicio Civil y/o Coordinador de Implementación y Monitoreo del Tránsito a la Ley del Servicio Civil y/o Coordinador de Evaluación de Documentos de Gestión para el Tránsito a la Ley del Servicio Civil.

## 9. Modalidades de pago

Suma alzada

El pago se realizará en tres (3) armadas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cronograma de pago	Nivel de avance	%
1º armada	Primer entregable	30% del monto total Contractual
2º armada	Segundo entregable	40% del monto total Contractual
3º armada	Tercer entregable	30% del monto total Contractual
<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 según corresponda, al correo electrónico institucional.

## 10. Penalidad por mora<sup>2</sup>

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 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 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<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente

<sup>3</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

### 13. 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.

### 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. Garantías

No aplica

### 17. 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.

### 18. Normativa específica

No aplica

### 19. 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

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

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.

## 20. 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.