



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y/O CONSULTORÍAS EN GENERAL¹

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de análisis y diseño de una propuesta de mecanismos para la gestión óptima de la información de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

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 (en adelante, GDSRH) tiene la responsabilidad de supervisar y optimizar los procesos internos de sus equipos funcionales para garantizar una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

En este contexto, la GDSRH requiere un servicio especializado que permita analizar los puntos de interacción de sus equipos funcionales y gestionar adecuadamente la información que producen para fines del desarrollo de sus actividades.

Este servicio contribuirá a mejorar la sistematización y organización de la información operativa mediante la elaboración y optimización de matrices de registro de resultados, así como la generación de reportes estructurados que faciliten el monitoreo de las actividades y la evaluación de los resultados obtenidos.

Asimismo, el servicio incluirá la revisión de los repositorios colaborativos de cada equipo funcional. En caso de que el equipo cuente con un repositorio colaborativo, se propondrán mejoras para su optimización; de lo contrario, se procederá con su implementación, asegurando la accesibilidad y trazabilidad de la información gestionada, fortaleciendo así la capacidad operativa de la GDSRH.

4. ANTECEDENTES

La GDSRH, órgano de línea de SERVIR, tiene las siguientes funciones, de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF)²:

- 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.

¹Ley 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.

² Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008- PCM y modificado por Decreto Supremo N° 117-2012-PCM y Decreto Supremo N° 003-2017-PCM.



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"

- 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.
- (...)

En el marco de la función de la GDSRH de “Diseñar y desarrollar procedimientos, mecanismos y herramientas para la implementación de las políticas de gestión de los recursos humanos”, se requiere un servicio que permita optimizar la gestión de la información clave mediante el análisis del flujo de procesos, la identificación de puntos críticos de información y la mejora de matrices de registro de resultados. Asimismo, el servicio contemplará la evaluación y mejora de los repositorios colaborativos de los equipos funcionales, garantizando una organización documental eficiente y accesible que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1 Objetivo general

Optimizar la gestión de la información de los equipos funcionales de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos mediante el análisis del flujo de trabajo, la identificación de puntos clave de interacción e información, y la mejora de matrices y reportes, asegurando una organización documental eficiente y accesible.

5.2 Objetivos específicos:

- Analizar el flujo de procesos de los equipos funcionales para identificar puntos clave de información y bases de datos relevantes.
- Elaborar y mejorar matrices de registro de resultados que faciliten la sistematización y estructuración de la información.
- Generar reportes y resúmenes de información que sirvan como insumo para la gestión y seguimiento de actividades.
- Evaluar, consolidar y organizar la información documental de los equipos funcionales en repositorios colaborativos, asegurando su accesibilidad y trazabilidad.

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 (1) Informe de análisis del flujo de trabajo cuyos productos forman parte de los reportes de resultados de la GDSRH, que incluya flujogramas especificando actividades y responsables, una (1) matriz de identificación de las bases de datos y fuentes de información esenciales para cada equipo funcional, vinculadas a los procesos analizados, un (1) reporte con el estado actual de los repositorios documentales de cada equipo funcional, detallando su accesibilidad, uso y estructura, un (1) reporte consolidado de la información clave de los procesos analizados, organizados en matrices actualizadas o mejoradas para cada equipo funcional, un (1) Informe que describe la mejora de los repositorios colaborativos existentes o la implementación de los nuevos espacios de almacenamiento; y un (1) Informe con



los hallazgos, mejoras implementadas y recomendaciones para la sostenibilidad de la gestión de información en los equipos funcionales.

7.1. Actividades

- Levantamiento de información sobre los procesos clave de los equipos funcionales mediante la recopilación de documentos, entrevistas con responsables y análisis de la información disponible, con el fin de identificar los procesos más relevantes cuyos productos son materia de reportes de la GDSRH.
- Elaboración de flujogramas de los procesos clave identificados, describiendo las actividades, responsables y tiempos de ejecución, a fin de facilitar la comprensión y visualización del flujo de trabajo en cada equipo funcional.
- Identificación y categorización de los puntos clave de información utilizados en los procesos analizados, evaluando las bases de datos y fuentes de información con el propósito de determinar su nivel de criticidad y relevancia en la gestión de cada equipo funcional.
- Evaluación de los repositorios colaborativos existentes de cada equipo funcional, analizando su accesibilidad, organización y estructura, y emitiendo recomendaciones para su optimización o, en caso de no contar con ellos, proponiendo su implementación.
- Elaboración de propuestas de mejora para los procesos analizados, con base en los hallazgos obtenidos, que incluyan ajustes en los flujos de trabajo, herramientas de gestión y roles de los equipos funcionales, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa.
- Actualización y/o desarrollo de matrices de registro de información para cada equipo funcional, asegurando que la información sea registrada de manera estructurada, completa y alineada con las necesidades de la GDSRH.
- Implementación y organización de repositorios colaborativos en la nube, de ser el caso, garantizando que la información esté debidamente centralizada, accesible y segura para los equipos funcionales.
- Elaboración de reportes consolidados que reflejen los resultados del servicio, incluyendo el análisis de los procesos, la gestión de la información, la implementación de mejoras y las recomendaciones para la sostenibilidad de la gestión documental.

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

Contar con grado de Bachiller y/o Titulado de la carrera profesional de Administración y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Gestión Empresarial.



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

Experiencia Laboral

Experiencia Laboral General: No menor a tres (03) años, en el sector público y/o privado.

Experiencia Laboral Específica: No menor a un (01) año de experiencia realizando actividades o funciones relacionadas al seguimiento y monitoreo de las actividades del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y/o apoyo en la gestión de información y/o mapeo y mejora de procesos organizacionales y/u optimización de reportes e indicadores y/o gestión documental y/o gestión de recursos humanos y/o gestión de base datos y/o gestión de conocimiento.

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 Curso y/o Programa de Especialización y/o Diplomado en Gestión de Procesos y/o Gestión Pública y/o Recursos Humanos y/o Administración de Base de Datos y/o Gestión de la Información y/o Gestión de la Innovación, no menor a 90 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 de servicio

Lugar:

- La prestación del servicio se realizará de manera presencial o 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 **sesenta (60) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

7.4. Entregables

El proveedor deberá presentar los siguientes entregables:

Entregable	Plazo	Descripción del entregable
Primer entregable	Hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio	Informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del flujo de procesos clave cuyos productos forman parte de los reportes de resultados de la GDSRH que incluya flujogramas especificando actividades y responsables. • Matriz de identificación de las bases de datos y fuentes de información esenciales para cada equipo funcional, vinculadas a los procesos analizados.

Entregable	Plazo	Descripción del entregable
Segundo entregable	Hasta los treinta (30) 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	<ul style="list-style-type: none">Reporte con el estado actual de los repositorios documentales de cada equipo funcional, detallando su accesibilidad, uso y estructura. Informe que contenga: <ul style="list-style-type: none">Reporte consolidado de la información clave de los procesos analizados, organizados en matrices actualizadas o mejoradas para cada equipo funcional.Reporte que describa la mejora de los repositorios colaborativos existentes o la implementación de los nuevos espacios en la nube.Reporte de los hallazgos, mejoras implementadas y recomendaciones para la sostenibilidad de la gestión de información en los equipos funcionales.

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 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 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 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 del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 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. FORMA DE PAGO

Suma Alzada

El pago se realizará en dos (2) armadas previa conformidad de la GDSRH previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, de acuerdo al siguiente detalle:

CRONOGRAMA DE PAGO	NIVEL DE AVANCE	%
1° armada	Primer entregable	50% del monto total de la OS
2° armada	Segundo entregable	50% del monto total de la OS
Total		100%

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



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"

el comprobante de pago en forma electrónica según corresponda, al correo electrónico institucional.

10. PENALIDAD POR MORA³

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:

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x 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.

³ 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



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"

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 contrato⁴.

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

⁴ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



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. NORMA 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 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, o mediante el correo: 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.