



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 gestión administrativa para las actividades del equipo de supervisión y fiscalización, relacionado a la derivación, organización y registro de documentos de denuncias recibidas y/o expedientes de supervisión.

2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

3. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con el servicio de apoyo transversal en las actividades administrativas u operativas del equipo de Supervisión y Fiscalización, que coadyuven en la atención de las denuncias y/o expedientes de supervisión priorizados o urgentes, con ello, poder continuar con el proceso y/o acciones de supervisión, en el marco del cumplimiento de las normas y/o políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante, SAGRH), así como, de la Directiva “Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil” (en adelante, Directiva de Supervisión), y otras disposiciones aplicables

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 en la etapa de resultados. De esta manera, las actividades administrativas u operativas resultan indispensable para la gestión de expedientes de supervisión, toda vez que, coadyuva en la atención de las denuncias y/o expedientes de supervisión priorizados o urgentes, con la finalidad de continuar con el proceso y/o acciones de supervisión de manera oportuna.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo General:

Fortalecer la capacidad operativa de la GDSRH, al contar con una persona natural que prestará el servicio para la atención de las denuncias y/o expedientes de supervisión priorizados o urgentes, relacionado a la derivación de documentos que de denuncias y/o expedientes de supervisión, así como, el registro de los documentos derivados en las matrices correspondientes; con la finalidad de fortalecer las acciones administrativas y operativas, a fin de continuar con el proceso y las acciones de supervisión que efectúa el equipo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH, en el marco del cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH u otras disposiciones aplicables, que permitan cumplir los objetivos trazados para el presente año.

5.2. Objetivo Específico:

Asegurar la atención de manera oportuna de las denuncias y/o de los expedientes de supervisión priorizados o urgentes en la gestión administrativa de las actividades del equipo de supervisión y fiscalización, a fin de continuar con las acciones de supervisión, en el marco del cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH u otras disposiciones aplicables, que permita lograr con eficiencia en la atención de las denuncias.

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 brindar las acciones de gestión administrativa y/u operativo relacionado a la derivación, organización y registro de documentos que de denuncias y/o expedientes de supervisión, en relación a la atención de la documentación de 600 denuncias y/o expedientes de supervisión, con la finalidad de coadyuvar en la continuidad del proceso y acciones de supervisión, en el marco del cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH u otras disposiciones aplicables.

7.1. Actividades

- Registrar la documentación ingresada por los denunciante y entidades, en relación a las denuncias y/o expedientes de supervisión, en la matriz de registro de denuncias 2026, según corresponda, en los siguientes campos:



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

- Año de ingreso de denuncia
 - Número de denuncia SGES
 - Número de expediente
 - Estado interno
 - Medio de ingreso de denuncia
 - "N° registro servir - (SGD / correo) carpeta compartida"
 - Fecha de ingreso de denuncia
 - Fecha de derivación a supervisión
 - Mes de ingreso de denuncia
 - Tipo de supervisión
 - Detalle de tipo de supervisión (denuncia/de oficio)
 - Entidad/interno servir que traslada denuncia
 - Nombre de entidad denunciada
 - Ruc
 - Nivel de gobierno
 - Departamento
 - Apellidos y nombres denunciante
 - DNI / ruc del denunciante
 - Sexo de denunciante
 - Reserva de identidad
 - Régimen laboral
 - Número de contacto
 - Correo para notificar
 - Fecha de asignación a precalificador
 - Precalificador
 - Grupos denunciante
 - Hostigamiento
- Efectuar la descarga y registro de la documentación generada por el equipo de Supervisión y Fiscalización (oficio, informes, proveídos, otros) y colocar la documentación en las carpetas digitales.
 - Registrar en el SGES las denuncias registradas en la Matriz de registro de denuncias 2026.
 - Registrar la fecha de cargos de notificación correspondiente a los documentos emitidos, producto de la atención de las denuncias y/o expedientes de supervisión, para poder continuar con el proceso de supervisión.
 - Actualizar la matriz y carpetas de los cargos de las cartas u oficios de ratificación de denuncias enviadas a los ciudadanos.

7.2. Requisitos del proveedor

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

Título técnico de administración y/o sistemas y/o computación y/o informática.

Acreditación:

copia simple del título técnico requerido.

Experiencia Específica:

Con una experiencia no menor dos (02) años, en actividades o funciones de gestión administrativa y/o reportes de información, y/o registro en base de datos, y/o procesamiento, ordenamiento y clasificación de documentos y/o gestión administrativa y/o actualización de archivo y/o seguimiento y monitoreo 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.

7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio**Ejecución de manera virtual**

En caso corresponda prestar el servicio de manera virtual, se realizará en el domicilio del contratista o en otro lugar que este deberá proporcionar (de ser necesario), el contratista deberá proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

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 noventa (90) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

7.4. Entregables

El proveedor deberá presentar los siguientes entregables:

| ENTREGABLE | PLAZO | DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE |
|--------------------|--|---|
| Primer entregable | De hasta treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio. | Un informe que contenga. - Un reporte de las acciones de gestión administrativa y/u operativas relacionado a la atención de mínimo 200 denuncias y/o expedientes de supervisión, conteniendo los campos señalados en el punto 7.1. del TDR. - Un listado del registro de fechas de cargos de notificación correspondiente a los documentos emitidos en el periodo del producto. |
| Segundo entregable | De hasta treinta (30) 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 informe que contenga. - Un reporte de las acciones de gestión administrativa y/u operativas relacionado a la atención de mínimo 200 denuncias y/o expedientes de supervisión, conteniendo los campos señalados en el punto 7.1. del TDR. - Un listado del registro de fechas de cargos de notificación correspondiente a los documentos emitidos en el periodo del producto. |
| Tercer entregable | De hasta treinta (30) 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 informe que contenga. - Un reporte de las acciones de gestión administrativa y/u operativas relacionado a la atención de mínimo 200 denuncias y/o expedientes de supervisión, conteniendo los campos señalados en el punto 7.1. del TDR. - Un listado del registro de fechas de cargos de notificación correspondiente a los documentos emitidos en el periodo del producto. |



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.

7.1 Otras obligaciones

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará debiendo responder por el servicio brindado.

7.2 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.

7.3 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



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

El pago se realizará en tres (3) 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 | 33 % del monto total contratado |
| Segundo entregable | 33 % del monto total contratado |
| Tercer entregable | 34 % del monto total contratado |
| 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 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 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, 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.

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, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.



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"

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.