



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en el Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión - SGES.

2. Área usuaria

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

3. Dependencia(s) y/o unidades orgánicas que requiere(n) el(los) servicio(s)

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH)

4. Finalidad pública

Implementar de nuevas funcionalidades en el Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión - SGES, que permita una mejor gestión documentaria de las denuncias y los expediente supervisión, a través de la adecuación a las actividades y etapas previstas por la Directiva de Supervisión vigente.

5. Antecedentes

El Sistema de Gestión de Expedientes de Supervisión - SGES requiere adecuaciones a las actividades y etapas previstas por la Directiva de Supervisión vigente.

Asimismo, se cuenta con un Plan de Acción para la Implementación de Recomendaciones del Informe de Servicio de Control Posterior – Informe de Auditoría N.º 005-2025-2-5736-AC, con acciones concretas a ejecutar para la implementación de las recomendaciones.

6. Objetivos de la contratación

6.1. Objetivo general

Desarrollar e implementar nuevas funcionalidades en el SGES, entre ellas, alertas por vencimiento de plazos, alertas por reasignación o falta de movimiento, alertas diferenciadas por tipo de documento, configuración por roles y responsables, tableros de control en tiempo real.

6.2. Objetivos específicos

- Desarrollar e implementar las funcionalidades necesarias en el SGES que permita una mejor gestión documentaria de las denuncias y los expediente supervisión.
- Garantizar el adecuado funcionamiento e integración de las funcionalidades desarrolladas dentro del SGES, asegurando su compatibilidad con los módulos existentes.

7. Actividad del Plan Operativo Institucional de SERVIR

Actividad Operativa

2.7.2.: Atención de expedientes de supervisión

8. Alcance y descripción del servicio

El servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades en el SGES, que permita una mejor gestión documentaria de las denuncias y los expediente supervisión, teniendo en cuenta el Plan de Acción para la Implementación de Recomendaciones del Informe de Servicio de Control Posterior.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

El servicio incluye la documentación técnica requerida, el registro de código fuente en el repositorio institucional, la ejecución de pruebas de y la entrega de los desarrollos debidamente integrados y validados por la GDSRH.

8.1. Actividades

- Coordinar con el área usuaria la comprensión y planificación de los requerimientos funcionales establecidos en el presente término de referencia, a fin de organizar su implementación conforme a los plazos y prioridades definidos.
- Implementar los requerimientos funcionales del sistema, asegurando la conformidad técnica para iniciar el desarrollo.
- Desarrollar y optimizar las funcionalidades requeridas, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, las buenas prácticas de desarrollo y su operatividad en ambientes de prueba y producción.
- Elaborar la documentación técnica requerida, de acuerdo con el [Procedimiento SJTI-PR-11 "Ciclo de vida de Software"](#).
- Registrar el código fuente en el repositorio de control de versiones GIT de SERVIR, asegurando la trazabilidad y la integridad de los cambios tanto en la rama de desarrollo como en la rama principal, en cumplimiento de los procedimientos de control de versiones.
- Presentar los avances y los resultados del desarrollo al área usuaria, con el fin de obtener el visto bueno correspondiente.
- Realizar los ajustes y las correcciones que resulten necesarios en función de las observaciones del área usuaria y técnica, garantizando que el sistema esté totalmente operativo y sin conflictos entre sus componentes.
- Verificar la correcta integración de los componentes desarrollados con las funcionalidades y subsistemas existentes, mediante la ejecución de pruebas técnicas.
- Mantener evidencia documental de la conformidad otorgada por el área usuaria respecto a los desarrollos realizados, como respaldo para el cumplimiento de los entregables.
- Ejecutar otras actividades complementarias que, dentro del marco del servicio, sean requeridas por la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

Todas las actividades deberán desarrollarse en función de los requerimientos funcionales especificados en el presente documento, en coordinación con el área usuaria.

El aplicativo está desarrollado bajo los siguientes componentes tecnológicos:

- **Programación:** lenguaje Java
- **Arquitectura:** aplicativo monolítico
- **Base de Datos:** Oracle

Se plantean los siguientes requerimientos:

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio CivilOficina General de Administración y
Finanzas"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

N°	Requerimiento	Descripción
1	REQ-01: Adecuación de los tipos y modalidades de supervisión	Se deberá adecuar y gestionar los tipos de supervisión conforme a lo establecido en la Directiva vigente, permitiendo la configuración y uso de los siguientes tipos: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión programada• Supervisión no programada• Supervisión especial Asimismo, el sistema deberá considerar las modalidades asociadas a los tipos de supervisión que correspondan: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión posterior• Supervisión concurrente
2	REQ-02: Adecuación de etapas y actividades a la Directiva vigente.	Se deberá adecuar las etapas y actividades del proceso de supervisión conforme a lo establecido en la Directiva vigente, asegurando que el flujo operativo se ejecute de manera secuencial y controlada según las siguientes etapas: <ul style="list-style-type: none">• Precalificación, la cual deberá subdividirse en:<ul style="list-style-type: none">• Precalificación• Precalificación con indagatoria• Evaluación• Ejecución• Resultados• Seguimiento• Archivo
3	REQ-03: Adecuación de los tipos de documentos por etapas y actividades de la supervisión	Adecuar y gestionar los tipos de documentos conforme a las actividades y etapas establecidas en la Directiva vigente, permitiendo la generación, registro y administración de los siguientes tipos de documento, según corresponda al flujo de supervisión: <ul style="list-style-type: none">• Carta de admisión de denuncia.• Carta de no admisión de denuncia.• Carta de requerimiento de información con fines indagatorios.• Oficio de requerimiento de información con fines indagatorios.• Carta de archivo de denuncia.• Oficio de traslado a entidad, de corresponder.• Informe de supervisión.• Informe de supervisión especial.• Informe de archivo de supervisión.• Oficio de inicio de supervisión.• Oficio de ampliación del objeto de supervisión.• Oficio de comunicación de visita de supervisión.• Oficio de resultados.• Oficio de resultados complementario.• Oficio de seguimiento.• Oficio de ampliación de plazo.
4	REQ-04: Adecuación del tipo de denunciante sin registro de documento	El sistema deberá adecuar la gestión del tipo de denunciante, permitiendo que, en determinados casos debidamente habilitados, se pueda continuar con el registro de la denuncia sin requerir el ingreso de un documento de identificación, tales como número de DNI o RUC, conforme a lo establecido en la Directiva de Supervisión vigente. Esta funcionalidad deberá contemplar, entre otros, los casos de organizaciones como las organizaciones sindicales (sindicatos, federaciones y confederaciones) que no cuenten con número de RUC.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Oficina General de Administración y Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

5	REQ -05: Registro obligatorio de información crítica en la etapa de precalificación	El sistema deberá garantizar que, durante la etapa de precalificación, el analista y/o asistente responsable registre de manera obligatoria la información crítica correspondiente al subsistema, proceso y presunto incumplimiento, como condición previa para permitir la carga o generación de proyectos de documento asociados a dicha etapa.
6	REQ -06: Servicio de alertas y notificaciones en tiempo real	El sistema deberá incorporar un servicio de monitoreo activo que permita realizar el seguimiento en tiempo real de los eventos relevantes del proceso, generando notificaciones automáticas a los usuarios definidos, a través de medios electrónicos como el correo institucional, con el fin de sustituir el seguimiento manual y evitar el procesamiento manual de la información.
7	REQ -07: Notificación automática por asignación o cambio de responsable	El sistema deberá mejorar la trazabilidad y el control de plazos del proceso, notificando automáticamente al usuario asignado cada vez que se registre o modifique el responsable de una actividad y/o etapa del proceso de supervisión, mediante el envío de comunicaciones electrónicas, tales como correo electrónico.
8	REQ -08: Control automático de plazos y alertas de atención	El sistema deberá calcular automáticamente las fechas de vencimiento de las actividades y etapas del proceso de supervisión, conforme a los plazos establecidos en la Directiva de Supervisión vigente, y generar alertas automáticas al responsable asignado y especialista a cargo, según los siguientes tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Alertas preventivas: emitidas con una anticipación mínima de dos (2) o más días calendario antes del vencimiento. • Alertas de vencimiento: emitidas el mismo día del vencimiento del plazo. • Alertas de retraso: emitidas con dos (2) o más días calendario posteriores al vencimiento.
9	REQ -09: Parametrización y control de plazos conforme a la Directiva vigente	El sistema deberá parametrizar, calcular y controlar automáticamente los plazos de las actividades y etapas del proceso de supervisión, conforme a lo establecido en la Directiva de Supervisión vigente, considerando días hábiles y plazos en meses, según corresponda. En el caso de las supervisiones no programadas, aplican los siguientes plazos: <ul style="list-style-type: none"> • Precalificación: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de ingreso de la denuncia o documento que contenga hechos contrarios a las normas del SAGRH a mesa de partes de SERVIR, o desde la fecha de derivación por un órgano distinto a la GDSRH. • Respuesta del denunciante a la carta de requerimiento de información con fines indagatorios: dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación al denunciante. • Atención de la respuesta a la carta con fines indagatorios: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la respuesta del denunciante. • Respuesta de la entidad al oficio de requerimiento de información con fines indagatorios: siete (7) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación a la entidad. • Atención de la respuesta al oficio de requerimiento de información con fines indagatorios: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la respuesta de la entidad. • Evaluación: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de emisión de la carta de admisión, para emitir el oficio de inicio de supervisión o la carta de archivo. • Resultados – elaboración: veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de vencido el plazo otorgado o ampliado para que la entidad



supervisada brinde respuesta al oficio de inicio de supervisión notificado.

- Resultados – firma: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el proyecto de oficio de resultados propuesto por el ejecutivo de supervisión y fiscalización.
- Seguimiento: tres (3) meses, contados desde el día siguiente de vencido el plazo otorgado o ampliado para que la entidad supervisada brinde respuesta al oficio de resultados notificado.

En el caso de la supervisión especial, aplican los siguientes plazos:

- Precalificación: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de ingreso de la denuncia o documento que contenga hechos contrarios a las normas del SAGRH a mesa de partes de SERVIR, o desde la fecha de derivación por un órgano distinto a la GDSRH.
- Respuesta del denunciante a la carta de requerimiento de información con fines indagatorios: dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación al denunciante.
- Atención de la respuesta a la carta con fines indagatorios: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la respuesta del denunciante.
- Respuesta de la entidad al oficio de requerimiento de información con fines indagatorios: siete (7) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación a la entidad.
- Atención de la respuesta al oficio de requerimiento de información con fines indagatorios: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la respuesta de la entidad.
- Resultados – elaboración: veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitido el informe de supervisión especial.
- Resultados – firma: diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el proyecto de oficio de resultados propuesto por el ejecutivo de supervisión y fiscalización.
- Seguimiento: tres (3) meses, contados desde el día siguiente de vencido el plazo otorgado o ampliado para que la entidad supervisada brinde respuesta al oficio de resultados.

En el caso de las supervisiones programadas, para las siguientes actividades aplican los siguientes plazos:

- Inicio de Supervisión: la fecha de inicio se encuentra sujeta a la programación que se realiza en el Plan Anual de Supervisión (PAS) de cada año.
- Resultados - elaboración: según cronograma del PAS o treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de vencido el plazo otorgado o ampliado para que la entidad supervisada brinde respuesta al oficio de inicio de supervisión notificado.
- Seguimiento: según el cronograma del PAS o tres (3) meses, contados desde el día siguiente de vencido el plazo otorgado o ampliado para que la entidad supervisada brinde respuesta al oficio de resultados.

Asimismo, el sistema deberá generar alertas automáticas de tipo preventivo, de vencimiento y de retraso, asociadas a cada uno de los plazos definidos conforme el REQ -08: Control automático de plazos y alertas de atención.



10	REQ -10: Interoperabilidad entre el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el Sistema de Gestión de Supervisión (SGES)	El sistema deberá permitir la interoperabilidad entre el Sistema de Gestión Documental (SGD) y el Sistema de Gestión de Supervisión (SGES), de modo que, cuando el área de mensajería registre o cargue en el SGD el cargo de notificación de los documentos de supervisión, se capture automáticamente la fecha de notificación y esta se vincule de forma automática al expediente y a la actividad correspondiente en el SGES, y el cómputo de los plazos se inicien en forma automática.
11	REQ -11: Automatización del cambio de etapas del proceso de supervisión	<p>El sistema deberá automatizar el cambio de etapas del proceso de supervisión, de acuerdo con la emisión y notificación de los documentos asociados a cada actividad o etapa, conforme a la Directiva vigente considerando las siguientes reglas de transición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precalificación con indagatoria: Al emitirse la carta o oficios con fines indagatorios, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Precalificación con indagatoria". • Precalificación: <ul style="list-style-type: none"> - Al emitir la carta de admisión, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Evaluación". - Al emitir el informe de supervisión, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Evaluación". - Al emitir el informe de archivo supervisión, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Archivo". - Al emitir el informe de supervisión especial, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Resultados". - Al emitir la carta de archivo de denuncia, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Archivo". - Al emitir la carta de no admisión de denuncia, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Archivo". <p>En los casos en que el documento producto de la precalificación contemple una combinación de admisión, no admisión, indagatoria, archivo, supervisión de oficio, supervisión especial, el sistema debe permitir que operador elija la opción que prima para la configuración automática de los estados (precalificación con indagatoria, evaluación, archivo, resultados):</p> <ul style="list-style-type: none"> - El documento contiene una indagatoria y un archivo. - El documento contiene una indagatoria y una no admisión. - El documento contiene una indagatoria y una admisión. - El documento contiene una admisión y un archivo - El documento contiene una admisión y una no admisión. - El documento contiene un archivo y una no admisión. - El documento contiene archivo y una no admisión. - El documento contiene archivo y supervisión de oficio. - El documento contiene una indagatoria y supervisión de oficio. - El documento contiene una indagatoria, admisión y no admisión. - Entre otras combinaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> - Al notificar correctamente el oficio de inicio de supervisión, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Resultados".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

		<ul style="list-style-type: none">• Resultados: Al notificar correctamente el oficio de resultados, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Seguimiento".• Seguimiento: Al notificar correctamente el oficio de seguimiento, el sistema deberá cambiar automáticamente el estado de la supervisión a "Archivo".
12	REQ -12: Módulo de administración para la configurabilidad de alertas y notificaciones	<p>El sistema deberá implementar un módulo de administración que permita a un usuario con perfil administrador configurar y gestionar las alertas y notificaciones del sistema, de acuerdo con criterios definidos por la entidad, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Configuración de alertas por tipo de documento.• Activación o desactivación de notificaciones según responsable, perfil o usuario asignado.• Configuración de otros tipos de alertas relacionados con etapas, actividades, plazos y eventos del proceso de supervisión.
13	REQ -13: Módulo de gestión y reporte de tiempos de atención	<p>El sistema deberá implementar un módulo de gestión de tiempos de atención que permita calcular y analizar los días de atención asociados a cada expediente o denuncia, a lo largo de las distintas etapas del proceso de supervisión, facilitando la obtención de indicadores de desempeño y control. El módulo deberá permitir la generación y exportación de reportes de tiempo de atención promedio, considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Por año.• Por analista.• Por etapa del proceso.• Por tipo de documento.• Por expediente o denuncia.• Entre otros.
14	REQ -14: Módulo de control de calidad de expedientes de supervisión	<p>El sistema deberá implementar un módulo de control de calidad que permita a los usuarios con perfil de especialista, ejecutivo o analista II realizar el seguimiento y supervisión de las denuncias y/o expedientes de supervisión asignados a control de calidad, facilitando la visualización del estado de atención por parte de los analistas y/o asistentes responsables. El módulo deberá permitir identificar, entre otros, los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Denuncias y/o expedientes atendidos.• Denuncias y/o expedientes pendientes de atención.• Denuncias y/o expedientes en revisión.• Denuncias y/o expedientes pendientes de firma u otras acciones.• Entre otros.



15	REQ -15: Módulo de reportes de gestión para la toma de decisiones	<p>El sistema deberá implementar un nuevo Módulo de Reportes de Gestión, distinto y complementario a la funcionalidad actual de exportación de datos, que permita procesar información histórica y en tiempo real de las denuncias y/o expedientes de supervisión, con el objetivo de generar indicadores de gestión que apoyen la toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico.</p> <p>El módulo deberá permitir la generación de reportes e indicadores, como mínimo, sobre los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de denuncias y/o expedientes atendidos dentro del plazo, por etapa del proceso. • Número de denuncias y/o expedientes asignados versus atendidos, por asistente, analista, especialista y ejecutivo responsable. • Número de denuncias y/o expedientes atendidos en control de calidad, por analista II, especialista y ejecutivo responsable. • Denuncias y/o expedientes atendidos por asistente o analista, con cumplimiento de plazos por etapa y por mes. • Número de denuncias y/o expedientes por estado de atención. • Tiempo promedio de atención por actividad y/o etapa. • Número de denuncias y/o expedientes por año, subsistema, proceso y presunto incumplimiento. • Número y listado de denuncias y/o expedientes vencidos, incluyendo días de retraso, por etapa y por asistente, analista, especialista o ejecutivo. • Denuncias y/o expedientes próximos a vencer. • Porcentaje de denuncias y/o expedientes según nivel de cumplimiento de medidas correctivas y/o recomendaciones (implementa totalmente, implementa parcialmente, no implementa). • Número y porcentaje de registros con información incompleta, por asistente y analista. • Denuncias por entidad, subsistema, proceso, presunto incumplimiento, régimen laboral, entre otros criterios. • Reportes asociados al módulo de control de calidad. • Otros reportes que se deriven de la información registrada en el sistema.
16	REQ -16: Dashboard gerencial de indicadores en tiempo real	<p>El sistema deberá implementar un Dashboard Gerencial que permita la visualización en tiempo real de los indicadores clave del servicio de supervisión, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones inmediatas por parte de los niveles directivos y ejecutivos.</p> <p>El panel deberá presentar información consolidada, clara y visual, mediante gráficos e indicadores de desempeño, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores tipo KPI o velocímetro, que permitan visualizar el nivel de cumplimiento de plazos. • Indicadores de eficiencia de gestión, que reflejen la duración promedio de atención de las denuncias y/o expedientes. • Estado actual del trámite, mostrando la distribución de denuncias y/o expedientes por etapa y su nivel de cumplimiento de plazos. • Denuncias y/o expedientes por régimen laboral. • Denuncias y/o expedientes por subsistema, proceso y presunto incumplimiento. • Indicadores de desempeño por asistente, analista, analista II, especialista. • Información histórica consolidada de carácter multianual. • Otros gráficos e indicadores que se deriven de la información registrada en el sistema.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Oficina General de Administración y Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

8.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

Los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el proveedor.

8.3. Impacto ambiental

No aplica.

8.4. Requisitos para la contratación

8.4.1. Perfil del proveedor

Persona natural o jurídica que cuente con:

- RUC activo y habido
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (De corresponder).
- 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.

Experiencia en la especialidad

Experiencia mínima requerida: el proveedor deberá acreditar el monto facturado mínimo de S/ 30,000.00 (treinta mil y 00/100 soles) en los últimos ocho (8) años, por servicios realizados en implementación de soluciones informáticas con inteligencia artificial y/o Desarrollo de software y/o Servicios de Informática en la Nube y/o casilla electrónica.

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.

Perfil del personal requerido

2 Analistas Programadores:

Formación Académica:	<p>- Grado de Bachiller o Título profesional en Computación y/o Informática y/o Software y/o Computación e Informática.</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple del grado bachiller y/o título profesional</p>
-----------------------------	---



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Oficina General de Administración y Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Experiencia:	<p>Experiencia Laboral Específica: Mínimo dos (2) años realizando actividades relacionadas con desarrollo y/o programación de software, en el sector público y/o privado.</p> <p>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.</p>
Capacitación y/o entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> ● Curso de lenguaje de Programación Java (mínimo 20 horas). ● Curso o Taller de Base de Datos Oracle y/o DevOps (mínimo 20 horas) <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de certificados o constancias o diplomas y/u otro documento que acredite fehacientemente lo requerido.</p>

1 Analista QA:

Formación Académica:	<p>- Grado de Bachiller o Título profesional en Computación y/o Informática y/o Software y/o Computación e Informática.</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple del grado bachiller y/o título profesional</p>
Experiencia:	<p>Experiencia Laboral Específica: Mínimo dos (2) años realizando actividades relacionadas con pruebas de calidad de software y/o implementación de sistemas en el sector público y/o privado.</p> <p>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.</p>



Capacitación y/o entrenamiento:	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de pruebas de calidad y/o ISTQB y/o Análisis de Código y/o Herramientas para testing y/o Metodología de pruebas (mínimo 20 horas). • Curso de Lenguaje de Programación y/o Base de Datos y/o Seguridad de la información (mínimo 20 horas) <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de certificados o constancias o diplomas y/u otro documento que acredite fehacientemente lo requerido.</p>
--	---

8.5. Lugar y plazo de prestación del servicio

8.5.1. Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera virtual o presencial de ser requeridos en las sedes de SERVIR.

El servicio se realizará de manera presencial en las sedes siguientes, previa coordinación con el personal del área:

- Sede Central: Pasaje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María, Lima, Lima.
- Sede Arequipa: Av. Arequipa N° 934, Lima, Lima, Lima.

- **Consideraciones para el servicio de manera virtual:**

Se realizará en el domicilio del proveedor, quien a su vez debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

8.5.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de hasta sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio.

8.6. Entregables

Entregables	Descripción	Plazos de entrega
Primer entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de trabajo detallado con actividades y cronograma para todos los productos. - Despliegue de fuentes y ambientes de desarrollo. - Reporte donde se detallen las coordinaciones, modificaciones y/o ajustes a lo relacionado en el ítem 8.1 Actividades. - Desarrollo e implementación de los requerimientos funcionales REQ-01 al REQ-08, según lo indicado en el ítem 8.1 Actividades. - Reporte sobre la verificación de la funcionalidad, pruebas y pase a calidad de lo desarrollado. 	De hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Entregables	Descripción	Plazos de entrega
	<ul style="list-style-type: none">- Documentación técnica de las soluciones implementadas (PB, HU, etc.).- SJTI-FO-72 Acta de Aceptación de Funcionalidades	
Segundo entregable	<p>Informe técnico, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reporte donde se detalle las coordinaciones, modificaciones y/o ajustes a lo relacionado en el ítem 8.1 Actividades.- Desarrollo e implementación de los requerimientos funcionales REQ-09 al REQ-16, según lo indicado en el ítem 8.1 Actividades.- Reporte sobre la verificación de la funcionalidad, pruebas, pase a calidad de lo desarrollado y acta de aceptación del área usuaria.- Documentación técnica de las soluciones implementadas (PB, HU, etc.).- Acta de capacitación funcional sobre los flujos implementados.- SJTI-FO-72 Acta de Aceptación de Funcionalidades.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizado 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.

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 Digital - MPD de SERVIR, a través del enlace: <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 Pasaje. 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 Tribunal del Servicio Civil, debiendo consignar el número de la orden de servicio y el número del entregable, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al Tribunal del Servicio Civil
- 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

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Dirección

8.7. Otras obligaciones del proveedor

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

8.8. Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el proveedor queda obligado a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

8.9. Propiedad Intelectual

El proveedor acepta expresamente que la información producida durante el presente servicio será utilizada para los fines institucionales de SERVIR, siempre que se cite como fuente al proveedor que generó dicho conocimiento, en el lugar, tiempo, forma y veces que lo considere necesario.

9. Medidas de control durante la ejecución contractual

Áreas que coordinarán con el proveedor:

La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información y la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

Áreas responsables de las medidas de control:

La Sub Jefatura de Tecnologías de la Información y La Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

Área que brindará la conformidad:

La conformidad será emitida por la Subjefatura de Tecnologías de la Información previo visto bueno y/o informe técnico de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

10. Modalidades de pago

A suma Alzada

11. Forma de pago

El pago se realizará en dos (2) armadas de la siguiente forma:

Entregable 1: 50 % del monto total contratado

Entregable 2: 50 % del monto total contratado

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

12. 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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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

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.

13. Anticorrupción y Antisoborno

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

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

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

Adicionalmente, el postor se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la entidad contratante.

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

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a la entidad contratante el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los catálogos electrónicos de acuerdo marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14. 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.

15. Resolución del contrato

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- 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 proveedor justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

16. Responsabilidad por vicios ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

17. Cláusula Antisoborno

- i. SERVIR, 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 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 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 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.

18. Cláusula de cumplimiento

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