



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹

1. Denominación de la contratación:

Servicio de apoyo para la sistematización de registros de convocatoria y soporte en la atención de usuarios de las convocatorias del Equipo de Implementación realizadas por la Escuela Nacional de Administración de la oferta académica de la ENAP.

2. Área usuaria que requiere el servicio:

Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

3. Finalidad pública:

Contratar el servicio de atención, seguimiento y sistematización de las consultas sobre las convocatorias del Equipo de Implementación realizadas por la ENAP, con el fin de garantizar una atención oportuna y personalizada a los directivos, servidores y público en general interesados en las actividades académicas, tales como cursos, talleres y programas formativos. A través de este servicio se busca optimizar la experiencia del postulante, asegurando procesos de selección transparentes y eficientes; cumpliendo con la misión institucional de la ENAP que consiste en mejorar el servicio público a través de servidores públicos capacitados.

4. Antecedentes:

- Mediante el **Decreto Supremo N° 079-2012-PCM**, se creó la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) como órgano de línea de SERVIR, con la misión de desarrollar competencias en gestión y administración pública para mejorar el servicio civil de manera integral.
- Con la entrada en vigencia del **Decreto Legislativo N° 1682 (02 de octubre de 2024)**, se fortaleció el funcionamiento de la ENAP, ampliando su alcance para capacitar no solo a servidores actuales, sino a personas que puedan prestar servicios al Estado. Esta ampliación del ámbito de competencia ha generado un incremento significativo en la demanda de la oferta académica y, por consecuencia, en el volumen de consultas y registros de postulantes a nivel nacional.
- En este contexto, la ENAP ha programado diversas convocatorias presenciales, virtuales y semipresenciales alineadas a las metas institucionales de 2026. La complejidad de gestionar múltiples modalidades simultáneamente exige un proceso riguroso de **atención, seguimiento y sistematización de información**.
- Por lo expuesto, surge la necesidad de contratar un **servicio de apoyo para la atención, seguimiento y sistematización de consultas**, a fin de garantizar que el Equipo de Implementación cuente con información depurada y oportuna, asegurando una experiencia de usuario eficiente y transparente en el acceso a la capacitación ofrecida por la ENAP.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

5. Objetivos de la contratación:

5.1 Objetivo general:

Contar con un servicio integral de gestión, soporte, seguimiento y sistematización de los procesos de atención al postulante para las convocatorias académicas del Equipo de Implementación de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), con la finalidad de garantizar una atención oportuna, técnica y personalizada en cada una de las etapas del proceso. Esto comprende desde el diseño e implementación de formularios de registro y la absolución de consultas técnicas y administrativas, hasta la verificación rigurosa de registros y la consolidación de bancos de preguntas frecuentes (FAQ), asegurando la eficiencia operativa de las convocatorias realizadas para actividades en la sede ENAP como en las intervenciones a nivel regional. A través de este servicio, se busca optimizar la experiencia del servidor civil, facilitar el cumplimiento de las metas e indicadores institucionales y elevar los estándares de calidad en la capacitación del Estado, contribuyendo así al fortalecimiento del servicio civil y a la sostenibilidad de los servicios de formación de la Escuela.

5.2 Objetivo específico:

- Brindar soporte técnico en la configuración, prueba y despliegue de los formularios digitales de inscripción, asegurando que los campos y validaciones correspondan a las especificaciones técnicas de cada modalidad (presencial, virtual y semipresencial).
- Ejecutar las acciones de atención y orientación a los postulantes a través de los canales establecidos, absolviendo consultas técnicas y administrativas de manera oportuna para facilitar el flujo correcto de las inscripciones.
- Realizar la verificación, cruce de información y sistematización de los registros de inscripción, asegurando que las bases de datos de los postulantes estén depuradas y cumplan con los requisitos mínimos de cada programa académico.
- Recopilar y consolidar diariamente la información sobre el flujo de inscritos para la elaboración de reportes de avance y actualización de los cronogramas, permitiendo el monitoreo constante de las metas de convocatoria.
- Organizar y mantener actualizada la base de datos de incidencias y el banco de preguntas frecuentes (FAQ), proporcionando los insumos necesarios para optimizar la atención al cliente y los procesos de convocatoria en sede central y regiones.

6. Actividad del POI:

El servicio está vinculado con las siguientes actividades del Plan Operativo Institucional (POI):

AO: 3.1.1 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EN TEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

7. Descripción del Servicio:

El servicio requerido contempla la ejecución de diversas tareas, tanto de manera presencial en la sede ENAP como remota (previa coordinación con el personal de la ENAP).

7.1 Actividades:

Las tareas que se contemplan realizar de manera recurrente son las siguientes:

- **Elaboración y aseguramiento de canales de difusión:** Estructurar y elaborar los formularios digitales para las convocatorias académicas utilizando como insumo técnico las fichas académicas aprobadas. Asimismo, realizar la validación técnica de los contenidos publicados en los canales institucionales de SERVIR, garantizando la coherencia de la información y la integridad de los datos para asegurar procesos de convocatoria efectivos y alineados a los estándares de la entidad.
- **Verificación de documentos y sistematización de resultados:** Ejecutar el proceso de revisión y validación de los documentos presentados por los postulantes, verificando estrictamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases. Esta tarea incluye el registro de la información procesada y la consolidación de observaciones en una base de datos centralizada que permita la trazabilidad de la revisión documental.
- **Depuración y mantenimiento de registros de postulantes:** Realizar la actualización periódica, análisis y depuración de las bases de datos de postulantes y participantes. El objetivo es garantizar la calidad, exactitud y disponibilidad de la información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas durante el ciclo de las actividades académicas.
- **Soporte especializado y atención multicanal al postulante:** Brindar un servicio de asistencia oportuna, clara y resolutiva a los interesados a través de canales electrónicos y telefónicos. Esta labor implica la resolución de incidencias técnicas y la orientación personalizada referente a los procesos de inscripción, asegurando una experiencia de usuario eficiente y de calidad.
- **Monitoreo y reporte:** Monitorear el avance de las postulaciones, asegurar el cumplimiento del cronograma y mantener actualizado el estatus de las convocatorias y el estatus de porcentaje de cumplimiento de las metas.
- **Seguimiento para la confirmación y asignación de becas:** Ejecutar acciones de comunicación directa y personalizada (gestión telefónica) para la confirmación de aceptación de becas. Esta tarea busca asegurar una comunicación efectiva con los participantes seleccionados, garantizando la cobertura óptima de las vacantes.
- **Consolidación de bases de datos:** Realizar la integración y depuración final de las bases de datos generadas durante el periodo de contratación. Esta labor implica la entrega de un repositorio centralizado y estructurado que consolide la información histórica de postulantes, seleccionados y becarios de todo el año, asegurando la integridad de la data.

7.2 Requisitos del contratista:

Perfil del Proveedor:

Personal Natural que cuente con:

- RUC vigente (activo y habido)
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (de corresponder)
- No estar imposibilitado de contratar con el estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso de estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

contrato o notificación de la 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 cuál será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento, cuando corresponda.

Formación Académica	<p>Grado académico de bachiller en carreras de Ciencia Política, Administración, Ingeniería o afines.</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple del Diploma del Grado Académico de Bachiller.</p>
Experiencia	<p>Experiencia Laboral Específica Experiencia laboral como mínimo seis meses realizando funciones relacionadas a las actividades detalladas en el numeral 7.1. de los Términos de Referencia de la presente Contratación, y/o como asistente o auxiliar administrativo en el sector público y/o privado (puede incluir practicas preprofesionales y/o prácticas profesionales).</p> <p><u>Acreditación:</u> 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 (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.</p>
Capacitación y/o entrenamiento	<ul style="list-style-type: none">• Curso en Gestión Pública, no menos de 16 horas acumuladas.• Curso en herramientas de análisis o gestión de datos o análisis estadístico o manejo de bases de datos masivas o, automatización de reportes o análisis cuantitativo, no menos de 16 horas acumuladas. <p><u>Acreditación:</u> Copia simple de las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre la capacitación y/o entrenamiento requerido.</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

7.3 Lugar y plazo de ejecución de la prestación:

Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera presencial y/o virtual.

Consideraciones para el servicio de manera presencial:

El servicio se realizará principalmente en las instalaciones de la ENAP (Av. Cuba N° 699 – Jesús María)
SERVIR brindará la información y el apoyo que solicite el contratista.

Consideraciones para el servicio de manera virtual:

El servicio se realizará en el domicilio del contratista, quien a su vez debe contar con los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

SERVIR brindará la información y el apoyo que solicite el contratista.

Plazo

El servicio tendrá un plazo de ejecución de hasta **doscientos cuarenta (240) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio notificada por la Sub Jefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas al contratista.

7.4 Entregables

Entregable	Descripción del Entregable	Plazo del Entregable
1	1.1. Reporte de los formularios digitales implementados según las fichas académicas actualizado a la fecha de entrega del producto. 1.2. Reporte de atención a consultas (correo y teléfono) de las convocatorias gestionadas a la fecha actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio
2	2.1. Reporte de las bases de datos con el registro de los postulantes a los cursos, talleres y/o programas de las convocatorias gestionadas a la fecha actualizado a la fecha de entrega del producto. 2.2. Reporte de validación de DNI de los postulantes a los cursos, talleres y/o programas gestionados a la fecha actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta 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.
3	3.1. Base de datos actualizada de los postulantes a las convocatorias de los cursos, talleres y/o programas del equipo de Implementación actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Entregable	Descripción del Entregable	Plazo del Entregable
	3.2. Reporte del estatus de cada una de las convocatorias gestionadas a la fecha actualizado a la fecha de entrega del producto.	del segundo entregable, lo que ocurra primero.
4	4.1. Reporte de confirmación de aceptación de becas actualizado a la fecha de entrega del producto. 4.2. Listado final de participantes seccionados por cada taller, curso o programa convocados actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del tercer entregable o al día siguiente de la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.
5	5.1. Matriz de preguntas frecuentes para optimizar el servicio de convocatorias actualizado a la fecha de entrega del producto. 5.2. Registro de observaciones y subsanaciones de postulantes para las convocatorias del equipo de Implementación actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del cuarto entregable o al día siguiente de la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.
6	6.1. Estatus actualizado de la oferta académica considerando las fechas programadas para su implementación actualizado a la fecha de entrega del producto. 6.2. Reporte de incidencias y lecciones aprendidas del proceso de convocatoria actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del quinto entregable o al día siguiente de la presentación del quinto entregable, lo que ocurra primero.
7	7.1. Reporte sobre la limpieza de la base de datos, eliminación de duplicados y corrección de registros para asegurar la exactitud de la información de los participantes actualizado a la fecha de entrega del producto. 7.2. Reporte de las acciones de comunicación para la aceptación de vacantes y aseguramiento de la cobertura óptima de las actividades formativas actualizado a la fecha de entrega del producto.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del sexto entregable o al día siguiente de la presentación del sexto entregable, lo que ocurra primero.
8	8.1. Informe final de la atención, seguimiento y sistematización de convocatorias 8.2. Base de datos maestra en formato excell de todos los participantes que han participado en las convocatorias realizadas por el equipo de implementación.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del séptimo entregable o al día siguiente de la presentación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Entregable	Descripción del Entregable	Plazo del Entregable
	8.3. Base de datos maestra en formato excell de todos los participantes que han participado en las convocatorias realizadas por el equipo de implementación y que han resultado acreedores de beca.futuras convocatorias actualizado a la fecha de entrega del producto.	del séptimo entregable, lo que ocurra primero.

Los entregables deben ser presentados a través de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N.º 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 (**anexo 1**) dirigida a la ENAP, debiendo consignar en el asunto el N° de Entregable y el número de la orden de servicio correspondiente, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Documento principal dirigido a la ENAP (En versión PDF).
- 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, debiendo responder por el servicio brindado.

7.6 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a 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.

7.7 Propiedad intelectual



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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:

8.1 Área que coordinará con el contratista:

Escuela Nacional de Administración Pública.

8.2 Área responsable de la medida de control:

Escuela Nacional de Administración Pública.

8.3 Área que brindará la conformidad:

La conformidad del servicio estará a cargo de la Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

9. Forma de pago:

A suma alzada

El pago se realizará en nueve (8) armadas, después de haber presentado cada entregable y otorgada la conformidad por parte de la ENAP y de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje de pago
Entregable 1	12.5% del monto contratado
Entregable 2	12.5% del monto contratado
Entregable 3	12.5% del monto contratado
Entregable 4	12.5% del monto contratado
Entregable 5	12.5% del monto contratado
Entregable 6	12.5% del monto contratado
Entregable 7	12.5% del monto contratado
Entregable 8	12.5% del monto 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 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 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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"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.

11. Resolución del contrato

SERVIR puede resolver la orden de servicio, 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 PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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 contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

13. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los **vicios ocultos será de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad.**

14. 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.

15. 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

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

16. 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**.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ANEXO 1

Modelo de Carta

Lima, ____ de ____ de 2026

Dirección de la Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP

Asunto: Servicio de apoyo para la sistematización de registros de convocatoria y soporte en la atención de usuarios de las convocatorias del Equipo de Implementación realizadas por la Escuela Nacional de Administración de la oferta académica de la ENAP.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y hacer llegar por medio del presente documento el entregable correspondiente al servicio señalado en el asunto

- **Entregable N°** _____

En cumplimiento a lo indicado en los términos de referencia correspondientes **a la Orden de Servicio N°**

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

Firma

Apellidos y nombres _____

N° de DNI: _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____