



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Recursos Humanos

"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 para el desarrollo de la capacitación "Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y trabajo en equipo" dirigido a servidores civiles de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

2. Área usuaria que requiere el(los) servicio(s)

Oficina de Recursos Humanos.

3. Finalidad Pública

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR es el ente rector del sistema administrativo de gestión de los recursos humanos en el Estado, que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado.

Por ello, a través del Plan de Desarrollo de las Personas se busca fortalecer y mejorar los conocimientos y/o competencias de nuestros servidores para su buen desempeño, y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

4. Antecedentes

Resolución de Gerencia General N° 000021-2026-SERVIR- GG, que aprueba el "Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) para el año 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR".

5. Objetivos de la Contratación

5.1 Objetivo General: Fortalecer los conocimientos y/o competencias de los servidores priorizados en el Plan de Desarrollo de las Personas a través del desarrollo de la capacitación "Gestión Integral de la Experiencia del Cliente y trabajo en equipo".

5.2 Objetivo Específico: La capacitación debe dotar a los servidores la capacidad de aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo y de transmitir los conocimientos adquiridos a los servidores civiles de la entidad cuyas funciones se relacionan con la capacitación recibida por el servidor.

6. Actividad del POI

Código de Actividad Operativa	Actividad
4.1.16	FORTALECIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

7. Alcance y Descripción del servicio

7.1 Alcance

El alcance del servicio considera a los servidores civiles de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

7.2 Descripción de la capacitación

La capacitación brindará conocimientos a los servidores para reconocer la importancia del trabajo en equipo, para una adecuada atención al cliente interno o externo, así como desarrollar competencias que mejoren la comunicación para fortalecer la imagen institucional de la entidad.



Asimismo, los participantes, al culminar la capacitación, estarán en la capacidad de brindar experiencias significativas en la atención al usuario interno y externo, con un enfoque de calidad y trabajo en equipo.

7.3 Modalidad de la capacitación

La modalidad es PRESENCIAL.

7.4 Duración de la capacitación

La capacitación tiene como base 3 horas cronológicas.

7.5 Actividades

El proveedor que brinde el servicio de capacitación, realizará la siguiente actividad:

Cuadro N° 1

N°	Actividad	Descripción
1	Ejecutar la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar la capacitación en una sola oportunidad. - Registrar las notas y asistencia - Realizar la evaluación de la capacitación teniendo en cuenta lo establecido en el Anexo N° 1.
2	Emitir certificados	Emitir los certificados, los cuales deben señalar la aprobación de la capacitación, duración de la capacitación y nota de calificación de corresponder.

7.5.1 Condiciones del servicio de capacitación

Previo y durante la capacitación:

- El contratista deberá remitir a los participantes información relacionada a la capacitación cómo: Credenciales de acceso (usuario y contraseña), instrucciones necesarias para el uso adecuado de la plataforma educativa, malla curricular y/o sílabo o temario de la capacitación.
- El contratista deberá entregar como máximo un día antes del inicio de cada sesión los materiales necesarios.
- El contratista proveerá un canal de comunicación para las coordinaciones de la capacitación cómo: enlaces de conectividad, cronograma de ejecución y resolver consultas u otras incidencias que se presenten durante la capacitación.
- El contratista deberá atender de manera oportuna las observaciones y/o sugerencias que formule la Oficina de Recursos Humanos de SERVIR, en el marco de la supervisión del servicio contratado.

7.5.2 Metodología

Basada en principios de andragogía, las materias se abordan de forma práctica y participativa mediante sesiones teóricas seguidas de la participación activa de los asistentes en casos prácticos y ejercicios, con el fin de afianzar los conocimientos adquiridos.



7.6 Organización de los participantes

De acuerdo con la convocatoria y con causa justificada, SERVIR podrá considerar diez (10) participantes.

7.7 Programación de la capacitación

La programación de la capacitación está señalada en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

N°	Modalidad	Periodo de ejecución de la capacitación
1	Virtual	Abril - Junio

Frecuencia y horario de estudio: La fecha de inicio, horario y cronograma será coordinado con la Oficina de Recursos Humanos, para la formalización de la programación se suscribirá el "Acta de inicio" que contendrá el cronograma de clases o sesiones.

Nota importante:

El periodo de ejecución de la capacitación y el horario programado en el cuadro N° 2 podrían estar sujetas a cambios o reprogramaciones de acuerdo a las necesidades de SERVIR, casos fortuitos o situaciones de emergencia del país, situaciones de salud o emergencia sustentada por parte del docente y/o aquellas que sean convenidas entre las partes, previa coordinación por correo electrónico con el Analista de Gestión de capacitación y Rendimiento o a quien se delegue de la Oficina de Recursos Humanos.

7.8 Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- Persona jurídica.
- RUC vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.

Experiencia en la especialidad

El CONTRATISTA debe acreditar una experiencia por un monto facturado acumulado equivalente a S/ 4,000.00 (Cuatro mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios en temas relacionados a trabajo en equipo o atención al cliente o experiencia del cliente o similares en el sector público y/o privado, ya sea en el ámbito nacional o internacional, durante los últimos diez (10) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Recursos Humanos

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

Perfil del Personal

Formación Académica:

Bachiller en Administración o Ciencias de la comunicación o Comunicación Social o Psicología o Trabajo Social o Sociología o Educación o Relaciones Humanas o Ingeniería o Derecho.

Acreditación:

Copia simple del bachiller.

Capacitación y/o entrenamiento:

Curso o Diplomado o Programa de especialización en servicio al cliente o service design o experiencia del cliente o calidad de atención o trabajo en equipos o habilidades blandas o gestión de competencias o liderazgo o marketing de servicios o gestión pública o similares, siendo el tiempo mínimo de duración 24 horas acumuladas.

Acreditación:

Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

7.9 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP).

Plazo

El plazo de prestación del servicio será hasta setenta y cinco (75) días calendario, contados desde el día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

7.10 Entregable

Cuadro N° 3

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE ENTREGA
Entregable único	Informe final que contenga: malla curricular o silabo o temario, el registro de asistencia y notas, el material y los certificados.	De hasta quince (15) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del dictado de la capacitación.

El entregable, podrá ser presentado a través de uno 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.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Recursos Humanos

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

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 Oficina de Recursos Humanos, debiendo consignar el número de la orden de servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Oficina de Recursos Humanos.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.11 Otras obligaciones del contratista

El contratista 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.

El contratista tendrá hasta los 7 días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de suscrito el "Acta de inicio" para que presente, vía correo electrónico, la malla curricular o sílabo.

7.12 Confidencialidad

De ser procedente, indicar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el consultor deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

7.13 Propiedad Intelectual

De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

- Áreas que coordinarán con el proveedor: La Oficina de Recursos Humanos.



- Áreas responsables de las medidas de control: La Oficina de Recursos Humanos.
- Área que brindará la conformidad: La Oficina de Recursos Humanos emitirá la conformidad previo visto bueno del Analista de Gestión de Capacitación y Rendimiento de la Oficina de Recursos Humanos o en quien se delegue de la ORH mediante documento y/o constancia correspondiente.

9. Modalidad de pago

A SUMA ALZADA.

10. Forma de pago

El pago será en una sola oportunidad, después de presentado el único entregable y otorgado la conformidad por la Oficina de Recursos Humanos, previo visto bueno del Analista de Gestión de Capacitación y Rendimiento de la Oficina de Recursos Humanos o en quien se delegue de la ORH mediante documento y/o constancia correspondiente.

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.

11. Penalidad por mora¹

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. Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

12. Otras penalidades

Cuadro N° 4

¹ La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.



Otras Penalidades			
N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Forma o procedimiento de verificación
1	Presentar el entregable con fecha posterior al plazo máximo otorgado.	0.2% de la UIT. La penalidad se aplicará por cada día de retraso.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.
2	Presentar el levantamiento de observaciones, del entregable, fuera del plazo otorgado.	0.2% de la UIT, por cada día de retraso.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.
3	Entrega fuera de tiempo de los materiales a utilizar para el dictado, desarrollo y cierre de la capacitación.	0.2% de la UIT, por cada día de retraso.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.
4	Tardanza Simple: Se considera tardanza simple, llegar con más de 15 minutos de retraso y menos de 30, a las sesiones virtuales.	0.2 % de la UIT, por cada retraso en la sesión virtual.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.
5	Tardanza Especial: Se considera tardanza especial, llegar con más de 30 minutos de retraso a las sesiones virtuales.	0.3 % de la UIT, por cada retraso en la sesión virtual.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.
6	Presentar la malla curricular o silabo con fecha posterior al plazo máximo otorgado	0.2% de la UIT, por cada día de retraso.	Según informe emitido por el responsable del área usuaria.

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 34 y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL POSTOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Recursos Humanos

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

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.

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:

- 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.

16. 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.

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

Oficina de Recursos Humanos

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

17. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo no menor de (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

18. 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.

19. 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.

20. Anexo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina de Recursos Humanos

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

Anexo N° 1

TEMAS REQUERIDOS PARA LA CAPACITACIÓN "GESTIÓN INTEGRAL DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y TRABAJO EN EQUIPO"

OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:

- Reconocer la importancia del trabajo en equipo, para una adecuada atención al cliente interno o externo, así como desarrollar competencias que mejoren la comunicación para fortalecer la imagen institucional de la entidad.
- Brindar experiencias significativas en la atención al usuario interno y externo, con un enfoque de calidad y trabajo en equipo.

NIVEL DE EVALUACIÓN: APRENDIZAJE

La herramienta de aprendizaje debe ser propuesta por el contratista, cuyo resultado deberá permitir evidenciar los conocimientos y habilidades desarrolladas por los servidores beneficiarios de la capacitación.

CONTENIDOS MÍNIMOS:

- Trabajo en equipo.
- Nuevas competencias para ser un equipo eficiente.
- Comunicación efectiva y coordinación operativa.
- Entendiendo a los clientes.
- Experiencia de servicio.