



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 REFERENCIA¹

1. Denominación de la contratación:

Servicio especializado de un profesional en comunicación interna para la Oficina de Recursos Humanos (ORH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

2. Área usuaria que requiere el servicio:

Oficina de Recursos Humanos (ORH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

3. Finalidad pública:

La Oficina de Recursos Humanos (ORH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) requiere el servicio especializado de comunicación interna para la gestión de contenidos, diseño gráfico y soporte comunicacional para la ejecución de las actividades del Plan de Comunicación Interna 2025 - 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

4. Antecedentes:

La Oficina de Recursos Humanos (ORH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) tiene entre sus funciones la gestión del Subsistema de Relaciones Humanas y Sociales y del proceso de Comunicación Interna.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 000047-2025-GG, se aprueba el Plan de Comunicación Interna 2025-2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), cuyo objetivo es fortalecer la comunicación interna en SERVIR con el fin que el personal esté informado sobre las prioridades institucionales, el progreso de los objetivos, y las actividades y campañas relevantes; a través de una difusión efectiva de contenidos segmentados y adaptados a los diferentes productos de comunicación desarrollados por la Oficina de Recursos Humanos.

Por ello, tiene la necesidad de contar con un profesional que brinde el servicio de gestión de contenidos, diseño gráfico y soporte comunicacional para la ejecución de las actividades del Plan de Comunicación Interna 2025 - 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

5. Objetivos de la contratación:

5.1. Objetivo general:

Contratar un servicio especializado de un profesional en comunicación interna para la Oficina de Recursos Humanos (ORH), que responda a las actividades del Plan de Comunicación Interna 2025 - 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

5.2. Objetivo específico:

Contar con un servicio especializado de comunicación interna para mantener informado al público interno de la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR), y con ello fortalecer el proceso de comunicación interna.

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



6. Actividad del POI:

- Actividad Operativa - 4.1.14: Fortalecimiento del Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

7. Alcance y descripción del servicio:

7.1. Alcance:

El presente servicio busca contar con una persona natural que brinde el servicio especializado de comunicación interna para ejecutar las actividades que forman parte del Plan de Comunicación Interna 2025-2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

7.2. Actividades:

El servicio deberá considerar las siguientes actividades:

- Elaborar insumos como guiones técnicos y selección de material audiovisual para la realización de dos (2) micronoticieros «Infórmate SERVIR».
- Diseño, diagramación y redacción de contenidos para la realización de dos (2) boletines digitales «Conexión SERVIR».
- Mantenimiento y actualización de contenidos de los minisite «ORH Informa», «GDR con Calidad» y «Capacítate para SERVIR».
- Diseño, difusión y gestión comunicacional de las campañas internas de los procesos que conforman la Oficina de Recursos Humanos (ORH), de acuerdo a la programación del Plan de Comunicación Interna 2025 – 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

El contratista debe contar con sus equipos tecnológicos y otros recursos necesarios para la realización de sus actividades.

7.3. Requisitos para la contratación:

Perfil del proveedor:

- Persona natural.
- Contar con RUC activo y habido.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N.º 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.



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"

Formación académica:

Formación académica	Bachiller en comunicación social o marketing o publicidad.
Acreditación	Copia simple del grado de bachiller.

Capacitación:

Capacitación	Curso y/o taller en manejo de herramientas de IA y/o redacción y/o comunicación y/o marketing y/o metodologías ágiles mínimo de 32 horas.
Acreditación	Copia simple de constancias o certificados o cualquier otra documentación.

Experiencia laboral:

Experiencia laboral general	Experiencia laboral general no menor de tres (3) años en el sector público o privado.
Experiencia laboral específica	Experiencia laboral específica no menor de un (2) años en el sector público o privado en actividades vinculadas a la comunicación interna.
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 boleta de pago 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.

7.4. Lugar y plazo de prestación del servicio:

Lugar:

El servicio será prestado de manera virtual y/o presencial.

Respecto a la modalidad presencial, se coordinará previamente con el área usuaria, siendo el lugar de prestación de servicios en las instalaciones de la sede Arequipa de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), ubicada en la avenida Arequipa N.º 934, Lima.



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

Respecto a la modalidad virtual, el servicio será en el domicilio del contratista, para lo cual deberá contar con los equipos informáticos necesarios para el cumplimiento del servicio.

Plazo:

La prestación del servicio será hasta sesenta (60) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

7.5. Entregables:

Entregable	Descripción	Plazo de entrega
Primer entregable	<p>Un informe que contenga lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Reporte de la elaboración de insumos y video en MP4 del micronoticiero «Infórmate SERVIR» que corresponde al periodo de abril.● Reporte de la elaboración de la estructura y archivo en PDF del boletín «Conexión SERVIR» que corresponde al periodo de abril.● Reporte cuantitativo y cualitativo de la evolución del minisite «ORH Informa» que corresponde al periodo de abril a mayo.● Reporte de las acciones y difusiones realizadas de las campañas internas de los procesos que conforman la Oficina de Recursos Humanos (ORH) u otras de acuerdo a la programación del Plan de Comunicación Interna 2025 – 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) que corresponde al periodo de abril a mayo.	En un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

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

Entregable	Descripción	Plazo de entrega
Segundo entregable	<p>Un informe que contenga lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Reporte de la elaboración de los insumos y video en MP4 del micronoticiero «Infórmate SERVIR», que corresponde al periodo de mayo.● Reporte de la elaboración de la estructura y archivo en PDF del boletín «Conexión SERVIR» corresponde al periodo de mayo.● Reporte cuantitativo y cualitativo de la evolución del minisite «ORH Informa» corresponde al periodo de mayo a junio.● Reporte de las acciones y difusiones realizadas de las campañas internas de los procesos que conforman la Oficina de Recursos Humanos (ORH) u otras de acuerdo a la programación del Plan de Comunicación Interna 2025 – 2026 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) corresponde al periodo de mayo a junio.	En un plazo 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.

Los entregables deberán ser presentados a través de alguno de los siguientes canales:

- **MESA DE PARTES DIGITAL:** El entregable puede ser presentado digitalmente por la Mesa de Partes Digital - MPD de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a través del siguiente enlace: <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir>, el cual está habilitado 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 - MPP de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) ubicada en el pasaje Francisco de Zela N.º 150, Jesús María, en los siguientes horarios: lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida al área usuaria, debiendo consignar el número de la orden de servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).



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

- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.6. Confidencialidad:

El contratista deberá guardar 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.

7.7. Propiedad intelectual:

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:

- Área que coordinará con el contratista: La Oficina de Recursos Humanos (ORH).
- Área responsable de la medida de control: La Oficina de Recursos Humanos (ORH).
- Área que brindará la conformidad: La conformidad del servicio estará a cargo de la jefatura de la Oficina de Recursos Humanos (ORH).

9. Modalidad de pago:

Modalidad de pago: A SUMA ALZADA.

Forma de pago: El pago se realizará en dos (2) armadas, previa conformidad de la jefatura de la Oficina de Recursos Humanos (ORH), de acuerdo al siguiente detalle:

- Primer entregable: 50 % del monto total contratado.
- Segundo entregable: 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 (SJA-OGAF), el contratista

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

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

10. Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = (0.10 \times \text{monto}) / (F \times \text{Plazo})$$

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. Otras penalidades

No corresponde.

12. Anticorrupción y soborno:

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,



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"

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.

13.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.º 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

14.Resolución del contrato:

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

- Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- 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.
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- 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.

15.Responsabilidad por vicios ocultos:

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.



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

16. Cláusula Antisoborno:

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la “tolerancia cero” frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad”.
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

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.