



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Servicio de atención de consultas y orientación jurídica al usuario a través de canales presenciales o telefónicos, respecto a la atribución supervisora.

### 2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Coadyuvar a las acciones de supervisión y fiscalización de SERVIR, que ejecuta la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (en adelante GDSRH), en el marco de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR), con la finalidad de determinar el cumplimiento o incumplimiento de normas y/o políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante, SAGRH) por parte de las entidades públicas, quienes son los sujetos de supervisión.

La contratación del servicio tiene por finalidad contar con el servicio de atención u orientación jurídica al ciudadano sobre las acciones de supervisión, efectuados a través del canal telefónico, atención presencial y otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, a fin de brindar información a los ciudadanos sobre el procedimiento y las acciones de supervisión, en el marco del cumplimiento de normas y políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante, SAGRH) y de la Directiva Lineamientos que regulan el ejercicio de la atribución supervisora de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, Directiva de Supervisión); y, otras disposiciones aplicables, ello orientada al cumplimiento de metas físicas de la GDSRH.

### 4. ANTECEDENTES

Mediante el Plan Operativo Institucional Anual (POI) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR) se estableció el cumplimiento de objetivos y metas físicas para la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (en adelante, GDSRH) a ser ejecutadas, siendo una actividad de gran importancia la actividad operativa relacionada a la atención de expedientes de supervisión.

De esta manera, la actividad de atención de los expedientes de supervisión implica brindar atención a los denunciantes, respecto a los documentos ingresados como parte de su denuncia, así como, absolver dudas o consultas jurídicas que pueda surgir respecto a las actividades del equipo de Supervisión y Fiscalización de la GDSRH.

### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 5.1. Objetivo General:

Fortalecer la capacidad operativa de la GDSRH, al contar con una persona natural o jurídica que brindará el servicio de orientación jurídica a través de canales presenciales o telefónicos, respecto a la atribución supervisora y otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH y mejorar los plazos en la atención y/u orientación al ciudadano sobre el procedimiento y las acciones de supervisión de acuerdo a los "LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LA ATRIBUCIÓN SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL".

#### 5.2. Objetivo Específico:

Garantizar la prestación oportuna de orientación jurídica, a través de canales presenciales, telefónicos u otros habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, brindando atención pertinente a los ciudadanos respecto de denuncias y/o expedientes de supervisión, en el marco del cumplimiento de las normas y políticas del SAGRH, la Directiva de Supervisión y demás disposiciones aplicables.



## 6. ACTIVIDAD DEL POI

2.7.2 Atención de expedientes de supervisiones de oficio o por denuncia.

## 7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La contratación del servicio consiste en elaborar 8 reportes producto de la atención y orientación jurídica a los ciudadanos sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización de la GDSRH, entre ellos el canal telefónico, atención presencial y otros habilitados, en el marco del cumplimiento de las normas y/o políticas del SAGRH, de la Directiva de Supervisión y otras disposiciones aplicables.

### 7.1. Actividades

- Brindar orientación jurídica a los ciudadanos a través del canal telefónico, módulo de atención presencial, entre otros, sobre el proceso y/o acciones de supervisión.
- Efectuar el registro de la atención telefónica, atención presencial y otros canales, en archivo Excel que contenga lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.
- Elaborar la lista de expedientes de supervisión que fueron materia de consulta y alertar a los respectivos especialistas encargados de las etapas del procedimiento de supervisión, para su oportuna atención.
- Elaborar documentos de supervisión de menor complejidad y/o comunicación a los interesados para puesta de conocimiento sobre las acciones de supervisión.

### 7.2. Requisitos del proveedor y/o del personal

#### Perfil del contratista

- Persona natural
- Contar con RUC activo y habido
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

#### Formación académica

Grado de Bachiller en la carrera de derecho.

#### Acreditación:

Copia simple del grado académico de bachiller.

#### Capacitación y/o entrenamiento

Diplomado en derecho administrativo y procedimiento administrativo sancionador; con un mínimo de 380 horas lectivas.

#### Acreditación:

Copia simple de constancias o certificados.

#### Experiencia Laboral:

Con una experiencia no menor de un (1) año habiendo realizado actividades en oficinas de recursos humanos y/o oficinas administrativas en el sector público o privado.

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii)



constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono, o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

### 7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

#### Ejecución de manera presencial

La prestación del servicio se realizará de manera presencial en la sede de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, ubicado en el Pasaje Francisco de Zela Nro. 150, Distrito de Jesús María, Provincia y Departamento de Lima.

#### Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del servicio será de hasta doscientos cuarenta (240) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

### 7.4. Entregables

El contratista deberá presentar los siguientes entregables:

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE	PLAZO
<b>Primer entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	Hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de servicio
<b>Segundo entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	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.
<b>Tercer entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día



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

	comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.
<b>Cuarto entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	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.
<b>Quinto entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	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.
<b>Sexto entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	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.
<b>Séptimo entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo	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



	de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	entregable, lo que ocurra primero.
<b>Octavo entregable</b>	Un (1) reporte, producto de la orientación jurídica a los ciudadanos, en el periodo del entregable, sobre el proceso y acciones de supervisión, realizados a través de los canales de comunicación habilitados para el equipo de supervisión y fiscalización (telefónico, atención presencial y otros). El reporte deberá indicar, como mínimo, lo siguiente: i) Canal de comunicación, ii) Fecha de atención u orientación; iii) Nombre del ciudadano iv) Motivo de atención.	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 del séptimo 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 N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

**MESA DE PARTES PRESENCIAL:**

Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

Los entregables se presentarán con una carta dirigida a la GDSRH, debiendo consignar en el asunto el N° del entregable y la orden de servicio correspondiente, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

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

**7.5. 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**

El contratista reconoce que la naturaleza de los servicios objeto del presente contrato permite el acceso a datos e información confidencial y privilegiada, y se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma, tal información a terceros sin la aprobación expresa de SERVIR, otorgada con anterioridad y por escrito.

Esta obligación incluye a todo el personal designado para la prestación del servicio. El contratista se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula.



El contratista deberá mantener en forma reservada toda la información suministrada por SERVIR. Al término del servicio, el contratista devolverá todos los documentos que le hubiesen sido entregados por SERVIR.

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

### 7.7. Propiedad Intelectual

El contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a SERVIR, a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de ello. La cita como fuente del proveedor que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

## 8. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

### 8.1 Áreas que coordinarán con el contratista:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.

### 8.2 Áreas responsables de las medidas de control:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, a través del Ejecutivo de Supervisión y fiscalización

### 8.3 Área que brindará la conformidad:

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo de Supervisión y Fiscalización.

## 9. Modalidades de pago

Suma alzada

El pago se realizará en ocho (8) armadas, después de presentado el entregable y otorgada la conformidad por parte de la GDSRH, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo de Supervisión y Fiscalización, de acuerdo al siguiente detalle:

ENTREGABLE	PAGO
Primer entregable	12.5 % del monto total contratado
Segundo entregable	12.5 % del monto total contratado
Tercer entregable	12.5 % del monto total contratado
Cuarto entregable	12.5 % del monto total contratado
Quinto entregable	12.5 % del monto total contratado
Sexto entregable	12.5 % del monto total contratado
Séptimo entregable	12.5 % del monto total contratado
Octavo entregable	12.5 % del monto total contratado
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

**10. PENALIDAD POR MORA**

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

**11. Anticorrupción y Antisoborno**

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

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

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

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

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

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

**12. Solución de Controversias**

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

**13. Resolución del contrato**

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



- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la funcionalidad de notificaciones en el módulo de contrataciones menores de la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

#### 14. 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.

#### 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 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](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

#### 16. 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.