

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹

1. Denominación de la contratación

Servicio profesional para el diseño del sistema de monitoreo de la implementación de los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

2. Área usuaria que requiere el servicio

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH).

3. Finalidad Pública

La Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos (GDSRH) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), tiene la responsabilidad de orientar, fortalecer y promover la adecuada implementación de los procesos de gestión de recursos humanos en las Oficinas de Recursos Humanos (ORH) de las entidades públicas, contribuyendo al desarrollo de una gestión pública más eficiente, articulada y orientada al fortalecimiento del servicio civil.

En el marco de las funciones rectoras de SERVIR y considerando la necesidad de contar con información objetiva, comparable y oportunamente procesada sobre el estado de implementación de los procesos del SAGRH en las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, se ha identificado la necesidad de diseñar mecanismos metodológicos e instrumentos estandarizados que permitan realizar un autodiagnóstico progresivo, con criterios homogéneos de evaluación y seguimiento.

En ese sentido, la contratación del presente servicio tiene como finalidad contribuir al diseño e implementación de un ciclo integral de monitoreo del SAGRH, que comprenda la línea base, el análisis de resultados, la validación muestral, la formulación de planes de acción y la medición del seguimiento, incorporando además guías de aplicación y materiales de apoyo adaptados a las distintas capacidades institucionales de las ORH y a los diferentes niveles de gobierno.

De esta manera, se busca consolidar una herramienta de gestión que permita a SERVIR contar con evidencia técnica para el fortalecimiento progresivo del SAGRH, promover la mejora continua en las entidades públicas y contribuir al cumplimiento de sus objetivos institucionales en materia de gestión de recursos humanos.

4. Antecedentes

La GDSRH, órgano de línea de SERVIR, tiene las siguientes funciones, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF):

- Fortalecer y capacitar a las Oficinas de Recursos Humanos, o las que hagan sus veces, apoyarlas en la correcta implementación de las políticas de gestión y evaluar su implementación, desarrollando un sistema de acreditación de sus capacidades.
- Diseñar y desarrollar procedimientos, mecanismos y herramientas para la implementación de las políticas de gestión de los recursos humanos.
- Brindar asistencia técnica a entidades mediante asesorías, transferencia de conocimientos especializados, técnicas y experiencias en materia de recursos humanos con la finalidad de mejorar y facilitar la implementación del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.

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.

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

- Absolver consultas y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, incluyendo la opinión previa a la expedición de normas de alcance nacional relacionadas con el ámbito del Sistema que le corresponda.

(...)

A partir de dicho marco legal, se requiere un servicio para diseñar un sistema de monitoreo progresivo, replicable y sostenible para la implementación de los procesos del SAGRHR en entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

Con la aprobación del Plan Operativo Institucional Anual (POI) 2026 mediante Resolución de Gerencia General N° 000094-2025- SERVIR-GG, de fecha 30 de diciembre de 2025, se estableció el cumplimiento de metas físicas para el 2026 en la GDSRH, siendo una de las actividades operativas la de 2.2.5 Desarrollo de acciones orientadas a potenciar el relacionamiento con las ORH con ello resulta necesario la contratación del servicio descrito que contribuya con el cumplimiento de las metas propuestas.

5. Objetivos de la Contratación

5.1. Objetivo General:

Diseñar un sistema de monitoreo progresivo, replicable y sostenible para la implementación de los procesos del SAGRHR en entidades públicas de los tres niveles de gobierno, que permita a la GDSRH de SERVIR medir avances, identificar brechas, orientar la asistencia técnica y generar evidencia para la toma de decisiones, operando dentro de las restricciones actuales de personal y herramientas tecnológicas de la entidad.

5.2. Objetivos Específicos:

- Diseñar un instrumento de autodiagnóstico estandarizado con rúbricas de calificación por proceso del SAGRHR, tomando como referencia las mejores prácticas internacionales, que pueda ser aplicado por las ORH de manera autónoma mediante herramientas gratuitas (Facilita).
- Diseñar un protocolo de implementación del autodiagnóstico mediante un muestreo probabilístico.
- Desarrollar la metodología de análisis de resultados, incluyendo indicadores de cumplimiento, segmentación por nivel de gobierno y región, y criterios de priorización de intervenciones.
- Diseñar el protocolo de validación posterior (post-validación muestral) que permita verificar la calidad de las respuestas del autodiagnóstico
- Elaborar el formato estandarizado de planes de acción por entidad, vinculado a los resultados del autodiagnóstico, con indicadores de seguimiento y plazos.
- Desarrollar el diseño del ciclo completo de monitoreo (línea base → análisis → validación → planes de acción → medición de seguimiento), incluyendo protocolos operativos y guía de implementación.
- Elaborar las guías de aplicación para ORH, con instrucciones simplificadas y materiales de apoyo adaptados a los distintos niveles de capacidad institucional y por niveles de gobierno.

6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con la siguiente actividad del Plan Operativo Institucional (POI):

2.2.5 Desarrollo de acciones orientadas a potenciar el relacionamiento con las ORH

7. Alcance y Descripción del servicio

La contratación del servicio consiste en los siguientes productos:

(03) Documentos que cubren el ciclo completo de diseño del sistema de monitoreo. Cada fase produce entregables específicos que alimentan la siguiente, asegurando coherencia técnica y viabilidad operativa.

7.1. Actividades

- Revisar, de forma integral, la normativa vigente, los instrumentos existentes (encuesta de monitoreo, directivas, herramientas de gestión), las experiencias internacionales de referencia y los estudios previos de SERVIR. Se define el marco conceptual del sistema de monitoreo, sus alcances, limitaciones y la estrategia de implementación gradual.
- Desarrollar el instrumento central del sistema: la Matriz de Autodiagnóstico del SAGRH. Incluye el diseño de rúbricas de calificación para cada variable de los 13 procesos de nivel base, la definición de niveles de logro y el sistema de puntuación.
- Desarrollar un protocolo de implementación del autodiagnóstico mediante un diseño de muestreo probabilístico que extrapole los resultados en toda la población de entidades del SAGRH.
- Desarrollar las herramientas informáticas (de preferencia en R, Python y/o VBA Excel) y metodológicas de procesamiento de resultados del autodiagnóstico. Se diseñan las herramientas automatizadas de análisis (hojas de cálculo con fórmulas y gráficos).
- Diseñar el protocolo de validación posterior (post-validación muestral) que permita verificar la calidad de las respuestas del autodiagnóstico
- Desarrollar el formato estandarizado de planes de acción de mejora del SAGRH por entidad y del ciclo completo de monitoreo, incluyendo la definición de frecuencias.
- Integrar todos los componentes en un documento unificado del Sistema de Monitoreo del SAGRH.
- Elaboración de las guías de aplicación para ORH y para el equipo GDSRH.

7.2. Requisitos para la contratación

Perfil del Proveedor

- 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:

Contar con grado de Bachiller y/o Titulado de la carrera profesional de Administración y/o Economía y/o Derecho.

Acreditación: Copia simple de grado bachiller y/o título profesional

Capacitación y/o entrenamiento:

Contar con Programa y/o Diplomado en Gestión Pública y/o Gestión de Recursos Humanos en el sector público, no menor a 90 horas, que pueden ser académicas o lectivas o pedagógicas.

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

Contar con Programa y/o diplomado en Planeamiento estratégico en el sector público o Gestión de Proyectos, no menor a 90 horas, que pueden ser académicas o lectivas o pedagógicas.

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

Experiencia laboral:

- **Experiencia Laboral General:** No menor de seis (6) años, en el sector público y/o privado.
- **Experiencia Laboral Específica:** No menor de cinco (5) años en el desempeño de cargos de alta dirección, dirección, gerencia, jefatura o asesoría especializada en materia de derecho laboral, políticas laborales, relaciones laborales, gestión de recursos humanos, gestión del empleo, en entidades públicas y/o privadas.

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) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

Estos documentos deben señalar los nombres y apellidos; el cargo desempeñado indicando el día, mes y año de inicio y culminación; el nombre de la entidad u organización que emite el documento; la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo de la misma solo se considera una vez el periodo traslapado.

7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

- La prestación del servicio se realizará de manera presencial o virtual.
- La ejecución del servicio se realizará en la sede de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 - Lima - Jesús María - Perú y/o en el domicilio del proveedor.
- El contratista para la ejecución de servicio de manera virtual debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

Plazo

- El plazo de ejecución del servicio será de hasta setenta y cinco **(75) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio.

7.4. Entregables

El contratista deberá presentar los siguientes entregables:

Entregables	Plazo	Descripción del entregable
Primer entregable	Hasta veinticinco (25) días calendario, contado a partir del día siguiente de la recepción de la orden de Servicio.	(01) Documento que contenga: - El análisis del estado actual, diseño del marco de monitoreo (que incluya como mínimo sus alcances,

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

		limitaciones y la estrategia de implementación gradual); y - El Instrumento de autodiagnóstico del SAGRH: Matriz de autodiagnóstico y Matriz de Rúbricas de calificación por cada variable.
Segundo entregable	Hasta veinticinco (25) días calendario, contados 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.	(01) Documento que contenga: - Los protocolos selección de muestras para la implementación del autodiagnóstico - Las herramientas informáticas elaboradas para la elaboración del análisis de resultados; y - El protocolo de validación posterior de los resultados
Tercer entregable	Hasta veinticinco (25) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.	(01) Documento que contiene - El formato estandarizado de un plan de acción de mejora de la implementación del SAGRH por entidad. - El diseño del ciclo completo de monitoreo, con la guía operativa para la GDSRH y una propuesta de hoja de ruta para la escalabilidad del sistema de monitoreo; y. - La Guía de Aplicación para las ORH (por nivel de gobierno y capacidad operativa).

Los entregables, deberán ser presentados 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.

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 Gerencia de Desarrollo del sistema de Recursos Humanos, debiendo consignar el número de la orden de compra, 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.

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

- 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

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 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

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

- Áreas que coordinarán con el proveedor: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.
- Áreas responsables de las medidas de control: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, a través del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y/o Coordinador de Monitoreo y Evaluación de Herramientas de Recursos Humanos.
- Área que brindará la conformidad: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, previo informe y/o visto bueno del Ejecutivo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y/o Coordinador de Monitoreo y Evaluación de Herramientas de Recursos Humanos.

9. Modalidad de pago

A suma alzada

10. Forma de pago

El pago se realizará en tres (03) armadas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cronograma de pago	Nivel de avance	%
1º armada	Primer entregable	40 % del monto de la OS
2º armada	Segundo entregable	30% del monto de la OS
3º armada	Tercer entregable	30% del monto de la OS
Total		100%

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 según corresponda, al correo electrónico institucional.

11. Penalidad por mora²

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.

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.

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.

² 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

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

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 contrato³.

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° 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:

- 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.

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.

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

³ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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

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.

17. 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.