

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y/O CONSULTORÍAS EN GENERAL<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de análisis en la gestión del proceso de atención de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

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

Subjefatura de Servicio al Ciudadano.

### 3. Finalidad Pública

La presente contratación tiene por objeto contribuir al cumplimiento oportuno y eficiente de las obligaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR en materia de transparencia y acceso a la información pública, mediante el fortalecimiento de los mecanismos de gestión, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas.

El servicio garantizará la adecuada recepción, evaluación, derivación, monitoreo y entrega de la información requerida por los ciudadanos, en estricta observancia del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, y su Reglamento vigente aprobado por Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, asegurando la calidad, integridad y oportunidad de las respuestas institucionales, así como la prevención de riesgos de incumplimiento normativo y de responsabilidad administrativa.

### 4. Antecedentes

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000138-2023-SERVIR-PE, del 05 de julio de 2023, se designó al/a la Ejecutivo/a de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas como el/la funcionario/a responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante SERVIR, en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 y su Reglamento.

Con la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el nuevo Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se precisan y amplían las responsabilidades del/de la funcionario/a responsable, destacando entre ellas:

- Atender las solicitudes dentro de los plazos legales establecidos, realizando el seguimiento a las áreas poseedoras de la información.
- Requerir formalmente la información a las unidades orgánicas competentes.
- Gestionar y comunicar oportunamente el uso de prórrogas cuando resulte necesario.
- Evaluar la integridad, coherencia y sustento normativo de las respuestas emitidas, incluyendo aquellas de carácter denegatorio.
- Gestionar la subsanación de solicitudes en los supuestos que corresponda.
- Elevar recursos de apelación ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y coordinar con dicho órgano colegiado.
- Implementar, actualizar y mantener el registro institucional de solicitudes de acceso a la información pública.

En dicho contexto, la Subjefatura de Servicio al Ciudadano, en su calidad de órgano encargado de la gestión del acceso a la información pública en SERVIR, requiere contar con soporte técnico especializado que permita asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones legales, así como garantizar la calidad, coherencia y trazabilidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## 5. Objetivos de la Contratación

**5.1 Objetivo General:** Realizar la gestión integral de las solicitudes de acceso a la información pública en SERVIR, garantizando el cumplimiento de los plazos legales, la calidad técnica de las respuestas y la entrega dentro de los plazos de la información solicitada, en concordancia con la normativa vigente en materia de transparencia.

### 5.2 Objetivo Específico:

- Apoyar en la recepción, análisis inicial y derivación de las solicitudes de acceso a la información pública hacia las unidades orgánicas competentes.
- Realizar el monitoreo y seguimiento permanente del estado de atención de las solicitudes, velando por el cumplimiento de los plazos legales por parte de las áreas poseedoras de la información.
- Contribuir a la revisión técnica y jurídica de las respuestas elaboradas por las unidades orgánicas, verificando su coherencia, integridad y conformidad con la normativa aplicable.
- Brindar apoyo en la gestión logística y entrega de la información solicitada por los ciudadanos.
- Contribuir a la sistematización, registro y trazabilidad de las solicitudes de acceso a la información pública gestionadas.

## 6. Actividad del POI

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

- AO 4.1.2: Atención oportuna de las solicitudes de Acceso a la Información pública.

## 7. Alcance y Descripción del servicio

### 7.1. Actividades

El cumplimiento del presente servicio comprende las siguientes actividades:

- a) Brindar apoyo en la revisión, clasificación y organización de las solicitudes de acceso a la información pública, a efectos de facilitar su adecuada derivación a las unidades orgánicas competentes para su atención.
- b) Efectuar el seguimiento continuo del estado de atención de las solicitudes de acceso a la información pública, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- c) Brindar soporte técnico en la coordinación interinstitucional con las unidades orgánicas de la entidad, facilitando la atención oportuna de los requerimientos de información.
- d) Colaborar en la revisión técnica y normativa de las respuestas elaboradas por las unidades orgánicas, verificando su coherencia, integridad y conformidad con el marco legal aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- e) Elaborar reportes de gestión, matrices de seguimiento, sistematizaciones de información y demás documentos técnicos vinculados a la gestión del acceso a la información pública.
- f) Brindar orientación técnica en materia de acceso a la información pública, en el marco de la normativa aplicable, dirigida a usuarios internos y, de ser el caso, a usuarios externos de la entidad.
- g) Desarrollar otras actividades conexas al objeto de la contratación que contribuyan al cumplimiento de la finalidad pública del servicio, conforme a las instrucciones del área usuaria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## 7.2. Requisitos para la contratación

### Perfil del Proveedor

- Persona natural
- RUC vigente.
- 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:

Título profesional en Derecho.

**Acreditación:** La formación académica será acreditada mediante copia simple del grado académico alcanzado.

### Experiencia laboral:

#### **Experiencia Laboral General**

Experiencia laboral general de cinco (05) años en el sector público y/o privado.

#### **Experiencia Laboral Específica**

Experiencia laboral específica de dos (02) años como analista y/o especialista de acceso a la información en entidades públicas

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

### Capacitación y/o entrenamiento:

- Curso y/o diplomado en Gestión Pública de mínimo 200 horas acumulativas.
- Curso y/o diplomado en Derecho Administrativo de mínimo 200 horas acumulativas.
- Curso y/o diplomado en Transparencia y Acceso a la Información Pública de mínimo 200 horas acumulativas

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

## 7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

### Lugar

El servicio será prestado de manera presencial, en las instalaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, sede de Av. Arequipa N° 934 – Lima.

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

**Plazo**

El servicio será prestado en un plazo de hasta noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la Orden de Servicio.

**7.4. Entregable**

El contratista debe presentar los entregables a la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de acuerdo al siguiente detalle:

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE ENTREGA
Primer Entregable	<b>Informe mensual de avance</b> Incluye: a. Un (01) reporte con el total de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo durante el período de 30 días calendarios, con fecha de recepción de solicitud y fecha de entrega.	De hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.
Segundo Entregable	<b>Informe final de actividades</b> Incluye: a. Un (01) reporte con el total de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo durante el período de 30 días calendarios, con fecha de recepción de solicitud y fecha de entrega.	De hasta treinta (30) días calendario contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del primer entregable o al día siguiente de cumplido el plazo del primer entregable, lo que ocurra primero.
Tercer Entregable	<b>Informe final de actividades</b> Incluye: a. Un (01) reporte con el total de solicitudes de acceso a la información atendidas dentro del plazo durante el período de 30 días calendarios, con fecha de recepción de solicitud y fecha de entrega.	De hasta treinta (30) días calendario contabilizado a partir del día siguiente de la presentación del segundo entregable o al día siguiente de cumplido el plazo del segundo entregable, lo que ocurra primero.

Los entregable, debe ser presentado a través de alguno de los siguientes canales:

**MESA DE PARTES DIGITAL:** Los entregables, puede ser presentado digitalmente por la mesa de partes 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 puede ser presentado 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).



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Los entregables se presentará con una carta dirigida al área usuaria, 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 al área usuaria.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

#### 7.5. Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

#### 7.6. 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 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 del 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: La Subjefatura de Servicio al Ciudadano.
- Áreas responsables de las medidas de control: La Subjefatura de Servicio al Ciudadano.
- Área que brindará la conformidad: La conformidad del servicio estará a cargo de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas.

### 9. Modalidades de pago

Suma alzada

### 10. Forma de pago

El pago se realizará en tres (03) armadas, previa presentación de cada entregable y otorgada la conformidad por parte de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Porcentaje
Primer	33 %
Segundo	33 %
Tercero	34 %

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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 mora<sup>2</sup>

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 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.

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<sup>3</sup>. 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 Marco<sup>4</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>5</sup>.

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

<sup>4</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>5</sup> Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

**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 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 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

**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.