



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de caracterización de los procesos nivel 2 misionales o de apoyo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).

### 3. Finalidad Pública

La finalidad de este servicio es llevar a cabo las acciones necesarias para fortalecer la gestión institucional de SERVIR optimizando la gestión institucional de SERVIR. Esto se logrará caracterizando los procesos nivel 2 de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, el cual contribuirá al cumplimiento del Objetivo Estratégico institucional 4: Fortalecer la Gestión Institucional. Caracterizar los procesos nivel 2 permitirán asegurar que los servicios proporcionados por SERVIR sean efectivos, oportunos y eficientes. Estas acciones contribuirán a una gestión institucional más robusta y alineada con la misión de SERVIR.

### 4. Antecedentes

En el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública” y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, así como también en el marco del cumplimiento del Plan de Gobierno y Transformación Digital 2025-2027 de SERVIR, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, continúa la implementación de la gestión por procesos. Actualmente contamos con un mapa de procesos nivel 0 y fichas de procesos nivel 1, y estamos en proceso de caracterización y actualización de los procesos nivel 2, así como otras acciones que forman parte del cronograma de actividades de implementación de la gestión por procesos en SERVIR 2025-2027, el cual fue informado a la Alta Dirección.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1 Objetivo General:

Implementar la gestión por procesos en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”. Esto nos permitirá optimizar los procesos, el uso eficiente de los recursos, garantizar la calidad de los servicios, contribuyendo así a brindar servicios más oportunos y eficientes en SERVIR.

#### 5.2 Objetivo Específico:

Apoyar en la caracterización y actualización de los procesos nivel 2 en base a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las

<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 MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

entidades de la Administración Pública”, y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”.

## 6. Actividad del POI

Código de A.O.	Actividad
4.1.7	Gestión de acciones de mejora de Servicios Internos y externos de la Entidad.

## 7. Alcance y Descripción del servicio

El servicio consiste en elaborar y actualizar procesos nivel 2 de los procesos identificados en el inventario de procesos de SERVIR, en el marco de la implementación de la gestión por procesos en SERVIR en base a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”, y los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP “Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”.

Asimismo, el servicio contempla el apoyo en actividades afines a la implementación de la gestión por procesos descritas en el cronograma de actividades de implementación de la gestión por procesos en SERVIR 2025-2027.

### 7.1 Actividades

- Efectuar reuniones de trabajo para el levantamiento de procesos nivel 2 (procedimientos).
- Elaborar conjuntamente con el área responsable la propuesta de procesos nivel 2 (procedimientos).
- Elaborar flujos de la propuesta de procesos nivel 2 (procedimientos).
- Revisar propuesta de procesos nivel 2 (procedimientos).
- Gestionar la aprobación de propuesta de procesos nivel 2 (procedimientos).
- Gestionar la difusión del procedimiento aprobado.
- Elaborar propuesta de actualización de ficha de procesos nivel 1.
- Elaborar propuesta de actualización de ficha de indicador de procesos nivel 1.
- Gestionar la aprobación de fichas actualizadas de indicador y procesos nivel 1.
- Elaborar propuesta de mapa de procesos.

### 7.2 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

La entidad proporcionará la información correspondiente a fin que pueda ejecutar el servicio requerido.

### 7.3 Requisitos para la contratación

#### Perfil del Proveedor

- Persona natural
- RUC activo y habido.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- No estar impedido para contratar con el Estado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 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 Ingeniería, Gestión o Administración.

#### Acreditación:

Copia simple del título profesional obtenido.

#### **Experiencia laboral:**

Con una experiencia mínima de dos (2) años como analista de gestión de procesos, analista de gestión de calidad o analista de sistemas de gestión integrados.

#### 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.

#### **Capacitación y/o entrenamiento:**

- Curso de Gestión por Procesos en la Gestión Pública, el cual debe contener un mínimo de cuarenta (40) horas lectivas y/o académicas.
- Diplomado o Especialización en Modelamiento de Procesos de Negocio con Bizagi bajo el Marco BPMN, el cual debe contener un mínimo de ciento ochenta (180) horas lectivas y/o académicas
- Curso de Formación de Auditor Interno en Sistemas Integrados de Gestión, el cual debe contener un mínimo de veinticuatro (24) horas lectivas y/o académicas.
- Diplomado o Especialización en Sistemas Integrados de Gestión, el cual debe contener un mínimo de ciento ochenta (180) horas lectivas y/o académicas.
- Diplomado o Especialización en Gestión Pública, el cual debe contener un mínimo de ciento veinte (120) horas lectivas y/o académicas.

#### Acreditación:

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

#### **7.4 Lugar y plazo de prestación del servicio**

**Lugar:** El servicio será en forma presencial o virtual. Así mismo se requiere que el contratista cuente con la disponibilidad para realizar sus actividades de acuerdo a la disponibilidad de los dueños de los procesos y/u Oficina de Planeamiento y Presupuesto. En caso sea presencial el servicio puede ser realizado en alguna de las siguientes sedes:

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

N°	Sede	Ubicación
1	Sede Arequipa	Av. Arequipa 934, Cercado de Lima.
2	Sede ENAP	Av. Cuba 699, Jesús María
3	Sede Central	Pje. Francisco de Zela 150, piso 10 - Jesús María
4	Sede TSC	Jr. Mariscal Miller 1157, Jesús María

**Plazo:** El plazo de ejecución del servicio será de hasta sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

## 7.5 Entregables

Entregable	Descripción	Plazo
<b>Entregable 01</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informe que incluya cuatro (4) procedimientos priorizados, formulados y validados por la unidad de organización.</li> <li>– Informe de asistencias técnicas brindadas a las unidades de organización en materia de gestión por procesos.</li> <li>– Informe de propuesta de actualización de cinco (5) fichas de indicador de procesos nivel 1.</li> <li>– Informe de avance de propuesta de mapa de procesos.</li> </ul>	Hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.
<b>Entregable 02</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informe que incluya cuatro (4) procedimientos priorizados, formulados y validados por la unidad de organización.</li> <li>– Informe de asistencias técnicas brindadas a las unidades de organización en materia de gestión por procesos.</li> <li>– Informe de propuesta de actualización de cinco (5) fichas de indicador de procesos nivel 1.</li> <li>– Informe de avance de mapa de procesos.</li> </ul>	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 uno de los siguientes canales:

### MESA DE PARTES DIGITAL:

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

### **MESA DE PARTES PRESENCIAL:**

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

Los entregables se presentarán con una carta dirigida a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, 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 Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

### **7.6 Otras obligaciones del contratista**

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

### **7.7 Confidencialidad**

El CONTRATISTA se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones de la entidad a los que tenga acceso en la ejecución del presente servicio. Se entiende que la obligación asumida por el CONTRATISTA está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como "confidenciales" sino a todos los documentos e informaciones que en razón del presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, pueda ser conocida por cualquier medio por el CONTRATISTA.

### **7.8 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.

## **8. Medidas de control durante la ejecución contractual**

### **8.1 Áreas que coordinarán con el proveedor:**

Gerencia General, Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública, Gerencia de Desarrollo y Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, Escuela Nacional de Administración Pública, Tribunal del Servicio Civil, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Recursos Humanos, Oficina General de Administración y Finanzas, Subjefatura de Abastecimiento, Subjefatura de Contabilidad, Subjefatura de Tesorería, Subjefatura de Tecnologías de la Información y Subjefatura de Servicio al Ciudadano.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## 8.2 Áreas responsables de las medidas de control:

Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

## 8.3 Área que brindará la conformidad:

Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Se debe tener presente que el área usuaria es responsable de la existencia, estado y condiciones de los servicios, de acuerdo con la Norma General del Sistema Nacional de Abastecimiento.

## 9. Modalidades de pago

A suma alzada.

## 10. Forma de pago

El pago se realizará en soles, en dos (02) armadas, previa presentación del entregable solicitado y conformidad respectiva a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Entregables	Porcentajes de pago
Entregable 01	50% del monto contractual
Entregable 02	50% del monto contractual

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

## 11. Penalidad por 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.

## 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

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

Aunado a ello, EL POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación 34 y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

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

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores 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. 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

### **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 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.

El apercibimiento y la resolución del contrato se realizan mediante carta notarial, adjuntando la documentación que lo sustente.

#### 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 de un **(01)** 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.
- (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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.