



TÉRMINOS DE REFERENCIA¹

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE REGISTRO Y CONTROL DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL EQUIPO FUNCIONAL DE SOPORTE Y ORIENTACIÓN LEGAL DE LA GERENCIA DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO CIVIL - GPGSC

2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil

3. FINALIDAD PÚBLICA

Brindar asistencia en el seguimiento de la información que permita el posterior control, registro y sistematización de toda la información generada, a cargo del equipo de Soporte y Orientación Legal de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil que permita la ejecución de las funciones del equipo y los objetivos establecidos para el mismo, a fin de atender la demanda diaria y poder realizar reportes con información actualizada.

4. ANTECEDENTES

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR) como organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado (SAGRH), tiene la responsabilidad de establecer, desarrollar y ejecutar la política del Estado respecto del servicio civil. En ese sentido, planifica y formula las políticas nacionales en materia de recursos humanos.

La Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil (GPGSC), en tanto órgano de línea de SERVIR de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), tiene entre sus funciones, la siguiente:

- 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.

Por lo cual, la GPGSC, a través del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC, absuelve consultas referidas al sentido y alcance de la normativa aplicable al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, planteadas sobre temas genéricos y vinculados entre sí, sin hacer alusión a asuntos concretos o específicos, contexto en el cual se requiere contar con el "Servicio de Asistencia para el Seguimiento y Control de ingreso para la atención de documentos y Expedientes materia de consultas del Equipo Funcional de Soporte y Orientación Legal de la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil – GPGSC".

Resulta necesario mencionar, que el proveedor que realizará el referido servicio se encargará de derivar los proyectos de informes técnicos del Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía – CECI al Sistema de Gestión Documental – SGD, con la finalidad de proceder a requerir el VB del Analista, Especialista y la firma del Ejecutivo, generando de esta manera la emisión del informe técnico que

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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

brinda respuesta a las consultas de opinión técnica realizadas por el ciudadano o entidad consultante. De igual manera, subirá al SGD el proyecto de Oficio de respuesta para requerir la firma de la Gerenta, y así proceder con la respectiva emisión del oficio.

Posterior a ello, se encargará de derivar -vía SGD a Mensajería- el oficio e informe técnico emitido por la Gerencia, para su correspondiente notificación. De esta manera, se da cumplimiento al flujo del Canal Escrito, establecido en el procedimiento de "Atención de Consultas Externas", versión 7, con código GPGSC-PR-01, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N° 000059-2021-SERVIR-GG de fecha 30 de julio de 2021.

Finalmente, se debe mencionar que la GPGSC actualmente tiene más de 3500 consultas escritas pendientes de atención, donde aproximadamente 2000 consultas son un pasivo generado en periodos pasados. En tal sentido, resulta necesario contar con el servicio solicitado, a fin de dar continuidad al seguimiento y emisión de los informes técnicos de respuestas a las consultas de opinión técnica realizadas por el ciudadano o entidad consultante, y no afectar la meta del indicador del POI que se encuentra establecido para la Gerencia de Políticas del Gestión del Servicio Civil.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1 Objetivo general:

Mejorar la administración y atención oportuna de la absolución de consultas escritas presentadas por los administrados, a fin de satisfacer la demanda de dicho servicio que brinda SERVIR a través del equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC.

5.2 Objetivos específicos:

- Sistematizar las bases de datos, para generar reportes periódicos.
- Realizar el seguimiento a la atención de las consultas asignadas al equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC.
- Realizar el control de las atenciones de consultas escritas de forma periódica.

6. ACTIVIDAD DEL POI

- **Actividad operativa:** 2.5.1. Atención oportuna de consultas de orientación y soporte legal.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La contratación del servicio consiste en elaborar cuatro (04) informes de cumplimiento del control, registro y sistematización del ingreso de las consultas escritas asignadas para la atención del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC.

7.1 ACTIVIDADES

- Registrar la programación de las atenciones presenciales, telefónicas, Normas Legales y virtuales de manera semanal en el CECI.
- Elaborar reportes para el seguimiento de la atención de pedidos de información y otros con plazo asignado.
- Derivar consultas por el sistema CECI y SGD, así como llevar el control de atención en los plazos establecidos.
- Organizar y mantener actualizado el archivo de trámite documentario sobre consultas externas, en medios informáticos.
- Atender llamadas telefónicas de la GPGSC.



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

7.2 REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

7.3 PERFIL DEL PROVEEDOR

- Persona natural
- Contar con RUC activo y habido
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- 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

Mínimo estudios de secundaria completa

ACREDITACIÓN:

Copia simple de la constancia de estudios nivel secundaria y/o de egresado y/o grado académico.

EXPERIENCIA LABORAL

EXPERIENCIA GENERAL

Tres (03) años realizando actividades y /o labores en el sector público o privado.

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

No menor de un (01) año, en temas relacionados a sistematización de información y/o asistencia administrativa y/o apoyo en la gestión de información y/o seguimiento a ejecución de actividades y/o reportes de información.

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.

CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

Cursos y/o Talleres y/o Seminarios en excel, con una duración de 60 horas lectivas.

ACREDITACIÓN:

Copia simple de certificados y/o constancias y/o diplomas, y/u otro documento que demuestre fehacientemente lo requerido.

**7.4 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO****Lugar**

La prestación del servicio se realizará de manera presencial en las instalaciones de SERVIR y/o virtual, conforme al siguiente detalle:

Presencial: En el piso 10 de 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.

Virtual: Se realizará en el domicilio del proveedor o en otro lugar que este deberá comunicar (de ser necesario), debiendo proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del servicio será de hasta ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

7.5 ENTREGABLE

El Contratista deberá presentar los entregables de acuerdo al siguiente detalle:

Entregable	Descripción del entregable	Plazo del entregable
Primer entregable	Informe de cumplimiento del control, registro y sistematización del ingreso de las consultas escritas asignadas para la atención del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC, que contenga el registro de atención de un mínimo de sesenta (60) consultas escritas	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.
Segundo entregable	Informe de cumplimiento del control, registro y sistematización del ingreso de las consultas escritas asignadas para la atención del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC, que contenga el registro de atención que contenga el registro de atención de un mínimo de sesenta (60) consultas escritas	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del primer entregable y/o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.
Tercer entregable	Informe de cumplimiento del control, registro y sistematización del ingreso de las consultas escritas asignadas para la atención del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC, que contenga el registro de atención de un mínimo de sesenta (60) consultas escritas	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del segundo entregable y/o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.
Cuarto entregable	Informe de cumplimiento del control, registro y sistematización del ingreso de las consultas escritas asignadas para la atención del Equipo de Soporte y Orientación Legal de la GPGSC, que contenga el registro de atención de un mínimo de sesenta (60) consultas escritas	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del tercer entregable y/o al día siguiente de la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.



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

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

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 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 digital).
- Nombre y apellido del proveedor.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

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.

7.6 CONFIDENCIALIDAD

El proveedor 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 proveedor se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula.

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

En tal sentido, el proveedor 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 proveedor.



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

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

7.7 PROPIEDAD INTELECTUAL

El proveedor 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 CONTRACTUAL²

- **Áreas que coordinarán con el Contratista:** Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.
- **Áreas responsables de las medidas de control:** Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, a través del Ejecutivo de Soporte y Orientación Legal.
- **Área que brindará la conformidad:** Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, previo informe y/o visto bueno del/de la Ejecutivo (a) de Soporte y Orientación Legal.

9. MODALIDAD DE PAGO

Suma alzada

Forma de pago: se realizará en cuatro (04) armadas después de presentado el entregable y otorgada la conformidad por la GPGSC, de acuerdo al siguiente detalle:

FORMA DE PAGO	PORCENTAJES DE PAGO
Primer entregable	25% del monto total contratado
Segundo entregable	25% del monto total contratado
Tercer entregable	25% del monto total contratado
Cuarto entregable	25% del monto total contratado
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.

10. PENALIDAD POR MORA³

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.

² 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 (SA.07).

³ 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 recuperación y consolidación de la economía peruana"

11. OTRAS PENALIDADES:

No aplica

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.

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.

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:

- Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.



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

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

- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

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

15. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

16. GARANTÍAS

No aplica

17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

18. NORMATIVA ESPECÍFICA

El servicio se realizará observando el procedimiento denominado: "Atención de consultas externas – Procedimiento: GPGSC-PR-01 – Versión 07", aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 000059-2021-SERVIR-GG.

19. CLÁUSULA ANTISOBORNO

i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".

ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.

iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.

iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Gerencia de Políticas de Gestión del
Servicio Civil

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

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

20. 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.

21. ANEXOS

No aplica