



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA¹

1. Denominación de la contratación

Servicio de diseño de contenidos para actividad académica de capacitación en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño.

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

Escuela Nacional de Administración Pública.

3. Finalidad Pública

Los cursos que brinda la ENAP para beneficio de la administración pública se diseñan desde la perspectiva de la gestión pública peruana tomando como base los contenidos aprobados por el ente rector; complementados con casuística propia del sector, así como la información útil y relevante para los objetivos de aprendizaje planteados. En ese sentido, el diseño de las actividades académicas de capacitación debe estar orientado al fortalecimiento de las capacidades del servicio civil y, por ende, a la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía.

4. Antecedentes

La retroalimentación es una etapa obligatoria del ciclo de gestión del desempeño en el marco de la Ley N.º 30057 – Ley del Servicio Civil y su Reglamento (D.S. N.º 040-2014-PCM). Según la normativa vigente, esta debe ser continua, estructurada y formalizada mediante un acta que incluya compromisos de mejora.

SERVIR establece que su finalidad es fortalecer el desarrollo del servidor, promoviendo una cultura de mejora continua basada en una comunicación clara, empática y orientada a resultados. En ese marco, se requiere el diseño de contenidos que faciliten su implementación y comprensión en las entidades públicas.

5. Objetivos de la Contratación

5.1 Objetivo General:

Diseñar los contenidos de la actividad académica en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño.

5.2 Objetivos Específicos:

- Elaborar los materiales educativos para la actividad académica en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño, en correspondencia con el modelo académico de la ENAP.
- Validar los materiales educativos con propuesta metodológica para el diseño de la actividad académica en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño.

6. Actividad del POI

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

AO: 3.1.5 Diseño de cursos en temas de administración y gestión pública

¹Ley 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 CivilEscuela Nacional de
Administración Pública

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

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

7. Alcance y descripción del servicio**7.1 Actividades**

El servicio contempla el desarrollo de las siguientes actividades:

Actividades	Descripción
1. Definir el alcance del microcurso y elaborar el sílabo técnico	Define el alcance del microcurso y elabora el sílabo técnico priorizando los contenidos que se organizan en 3 temas de 4 horas académicas en total.
2. Validar la propuesta del sílabo académico	Revisa y ajusta la estructura de contenidos propuesta en el sílabo académico.
3. Elaborar el guion de contenidos	Elabora el contenido técnico de manera concreta y específica de acuerdo al sílabo técnico del microcurso.
4. Elaborar situaciones	Identifica información (por entrevistas, cuestionarios, focus, etc.), la procesa y la sistematiza para elaborar las situaciones que sirvan para explicar los contenidos técnicos y diseñar las actividades de aprendizaje y evaluación. (2 casos o situaciones por 3 temas en 4 h académicas en total).
5. Elaborar la propuesta de las actividades de aprendizaje	Elabora actividades de aprendizaje aplicando las situaciones y los contenidos desarrollados en el guion de contenidos. Una actividad de aprendizaje por tema.
6. Validar el guion instruccional	Revisa y ajusta el guion instruccional de cada uno de los tres (3) temas.
7. Validar el guion multimedia y el guion audiovisual	Revisa y observa, si lo justifica, el enfoque de los contenidos, en los tres (3) guiones multimedia y tres (3) guiones audiovisuales.
8. Organizar los recursos complementarios por tema	Elabora una carpeta de recursos complementarios (lecturas, podcast, e-book, videos, etc), con su respectiva ficha didáctica que presente orientaciones de uso académico por cada recurso.
9. Elaborar y validar los insumos de la evaluación de certificación	Elabora la matriz de consistencia de la evaluación de certificación del microcurso. Elabora un instrumento de evaluación compuesto por treinta (30) situaciones. Cada situación debe tener una pregunta objetiva y sus alternativas de respuesta, de acuerdo con el tipo de pregunta. Revisa y ajusta el instrumento de evaluación que tiene tratamiento didáctico.

7.2 Requisitos para la contratación

Persona Natural que cuente con:

- RUC vigente (activo y habido).
- Inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (De corresponder).
- No estar imposibilitado 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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

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

la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

Formación Académica	<p>Profesional titulado o con grado académico de bachiller en Psicología o Administración de empresas o Gestión de Recursos Humanos.</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple del título profesional o grado académico de bachiller.</p>
Experiencia	<p>Experiencia laboral general No menor a cuatro (4) años en entidades públicas o privadas.</p> <p>Experiencia laboral específica Experiencia mínima de tres (3) años en el sector público y/o privado en funciones vinculadas a: Gestión del talento humano y/o Gestión Humana y/o Gestión del rendimiento y/o Fortalecimiento organizacional y/o Desarrollo organizacional y/o Habilidades blandas y/o Capacitación y Desarrollo.</p> <p><u>Acreditación:</u> 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.</p>

7.3 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar

La ejecución de la prestación del servicio se realizará de manera virtual.

De acuerdo con las necesidades del servicio se le solicitará reuniones de manera presencial, en coordinación con la ENAP, para ello deberá cumplir de manera obligatoria con las disposiciones, protocolos, medidas u otros que el Gobierno haya dictado en su momento.

Las instalaciones de la Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP, se encuentran ubicadas en Av. Cuba 699 Jesús María.

Consideraciones para el servicio de manera virtual:

Se realizará en el domicilio del contratista, quien a su vez debe proporcionar los equipos informáticos y medios tecnológicos necesarios para tal fin.

SERVIR brindará la información y el apoyo que solicite el contratista.

Plazo

El servicio será ejecutado en un plazo de hasta cincuenta (50) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.



7.4 Entregable Único (Resultados esperados)

N°	Entregable único	Plazo de entregable
1	<p>Informe de diseño de contenidos del microcurso en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño, que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Un (1) documento de alcance del microcurso. ● Un (1) silabo técnico del microcurso. ● Un (1) guion de contenidos para tres (3) temas. ● Seis (6) casos. ● Tres (3) actividades de aprendizaje. ● Una (1) carpeta digital de recursos complementarios. ● Una (1) matriz de consistencia. ● Treinta (30) situaciones de evaluación, cada situación con su pregunta y alternativa de respuesta. ● Actas de reunión. 	Hasta cincuenta (50) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente del envío del correo electrónico institucional remitido por un representante de la ENAP, con fecha posterior a la recepción de la orden de servicio.

El entregable deberá ser remitido a través de los siguientes canales de recepción:

Mesa de partes digital

El entregable, pueden ser presentado digitalmente por la mesa de digital - MPD de SERVIR a través del siguiente 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:

El entregable 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 8:30 hrs a 16:30 hrs (horario corrido).

De acuerdo a la modalidad, el contratista deberá enviar su entregable con una **carta** dirigida a la ENAP (anexo 1), en la cual deberá consignar **el entregable** a presentar y el **número de la orden de servicio**, la carta (Anexo 1) debe cumplir los siguientes requisitos mínimos como:

- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- 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

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el proveedor queda obligado 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"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 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 ENAP a través del equipo de Diseño de actividades académicas.
- Áreas responsables de las medidas de control:
La ENAP a través del equipo de Diseño de actividades académicas.
- Área que brindará la conformidad:
La conformidad del servicio estará a cargo de la directora de la Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP, previo visto bueno del responsable del equipo de Diseño de actividades académicas.

9. Modalidades de pago

a) Suma alzada²

El pago se realizará en una (1) armada, después de haber presentado el entregable único correspondiente y otorgada la conformidad por la ENAP.

Entregable único	Porcentaje de pago
Informe de diseño de contenidos del microcurso en temas de Retroalimentación para la mejora del desempeño	100% del monto contratado

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

10. Penalidad por 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 Modalidad de pago aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidos en el requerimiento. El postor formula su oferta proponiendo un monto fijo integral por toda actividad que sea necesaria para el cumplimiento contractual y presenta su presupuesto desagregado en costo y plazo de ejecución.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

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

11. Otras penalidades (de corresponder)⁴

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 contrato⁵. 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 Marco⁶. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁷.

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.

⁴ 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.

⁵ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁶ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁷ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

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

- 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. 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, debido a la naturaleza de la contratación.

17. 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 (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

18. Declaratoria de viabilidad (de corresponder)⁸

No Aplica

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.

⁸ Fuente: Directiva N° 001-2011-EF/68.01, "Directiva del Sistema Nacional de Inversión Pública", aprobada por Resolución Directoral N° 003-2011-EF/68.01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

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

ANEXO 1

Modelo de Carta

Lima, ____ de ____ del 2025

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP
Av. Cuba 699, Jesús María

Asunto:

SERVICIO DE DISEÑO DE CONTENIDOS PARA ACTIVIDAD ACADÉMICA DE CAPACITACIÓN EN TEMAS DE RETROALIMENTACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y hacer llegar por medio del presente documento el **Entregable único**, relacionado al servicio señalado en el asunto.

En cumplimiento a lo indicado en los términos de referencia correspondiente **a la Orden de servicio N°**

Atentamente,

Firma

Apellidos y nombres: _____

N° de DNI: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____