



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 especializado para el diagnóstico de Clima y Cultura Organizacional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio:

Oficina de Recursos Humanos (ORH).

### 3. Finalidad Pública:

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, en adelante, SERVIR, a través de la Oficina de Recursos Humanos, busca contribuir al fortalecimiento institucional mediante la identificación y análisis del clima y la cultura organizacional, a fin de generar información objetiva que sustente la implementación de acciones orientadas a mejorar el bienestar, compromiso y desempeño de los servidores.

### 4. Antecedentes:

La Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH denominada; “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”, aprobado por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE, señala que la Gestión de los Recursos Humanos está conformado por siete (7) subsistemas, siendo uno de ellos el de Relaciones Humanas y Sociales, en la que está comprendida el proceso de Cultura y Clima Laboral.

Cabe señalar que el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, aprobado con Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, modificado con los Decretos Supremos N° 014-2010-PCM, N° 117-2012-PCM y N° 003-2017-PCM, establece en el artículo 18° que la Oficina de Recursos Humanos es el órgano de apoyo encargado de formular, proponer y supervisar las políticas, normas, planes y otros instrumentos administrativos relacionados con la planificación de políticas de recursos humanos, organización del trabajo y su distribución, gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo y la capacitación y gestión de relaciones humanas y sociales.

En ese contexto, es importante destacar que el proceso de Clima y Cultura Organizacional forma parte del Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, el cual es gestionado a través de la Oficina de Recursos Humanos.

Por consiguiente, se requiere la contratación de un servicio especializado que permita realizar un diagnóstico integral respecto al Clima y Cultura Organizacional en SERVIR, orientado a identificar las fortalezas de la entidad, en relación a las buenas prácticas organizacionales que facilitan el desarrollo de una adecuada cultura en los servidores; así como las oportunidades de mejora para emprender acciones que contribuyan a incrementar la satisfacción laboral, relacionada al clima, viéndose ello reflejado en el cumplimiento de objetivos de la entidad.

<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

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

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

## 5. Objetivos de la Contratación:

5.1. **Objetivo General:** Realizar un diagnóstico especializado de Clima y Cultura Organizacional en SERVIR, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan proponer estrategias para cerrar las brechas que estén afectando la percepción colectiva respecto al ambiente laboral, el compromiso y sentido de pertenencia, así como el logro de objetivos organizacionales.

### 5.2. Objetivo Específico:

- Levantar información cuantitativa y cualitativa sobre las percepciones de los servidores de situaciones favorables y desfavorables, que puedan estar incidiendo en la satisfacción, desempeño y rendimiento de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Analizar y proponer planes de intervención para la mejora del clima laboral de la entidad y crear sentido de pertenencia.
- Presentar un informe final, acompañado de un plan de acción priorizado, que sirva de sustento para la definición e implementación de planes, programas o intervenciones en materia de gestión de personas en la entidad.

## 6. Actividad del POI:

Código de A.O.	Actividad
4.1.14	Fortalecimiento del Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales en SERVIR.

## 7. Alcance y Descripción del servicio:

El alcance del servicio comprende a todos los servidores de la entidad, con vínculo laboral de los regímenes de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, contratados bajo el régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057. Así como los que se encuentren bajo modalidad formativa, Ley N° 28518.

### 7.1. Plan de trabajo:

#### Etapa 1: PLAN DE ACCIÓN:

Se realizará una reunión de la Oficina de Recursos Humanos con el contratista en un plazo máximo de hasta cinco (05) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

La agenda será la siguiente:

- Revisión de los factores de estudio para la herramienta de medición.
- Datos sociodemográficos necesarios para la medición.
- Base de datos que se considerará en la medición, salvaguardando la confidencialidad de la misma.
- Cronograma tentativo de ejecución de las actividades del servicio.
- Otras indicaciones que se brinden para la correcta ejecución del servicio, las cuales serán



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"

comunicadas por la ORH al contratista.

Posterior a la reunión, para su primer entregable, el contratista debe tener en cuenta lo siguiente:

- El contratista presentará un cronograma con las actividades del Plan de acción.
- El contratista debe presentar la metodología y propuesta de la herramienta de medición cuantitativa y cualitativa, con metodologías ágiles que permitirá hacer el diagnóstico, tomando en cuenta las dimensiones de la última medición de clima y cultura realizada en la entidad, la cual será compartida por el área usuaria.
- Asimismo, la presentación de la plataforma y/o herramienta de aplicación virtual para la encuesta, garantizando la confidencialidad de la información brindada por los servidores.
- Propuesta de sensibilización y difusión de las acciones de comunicación para el diagnóstico dirigido a los servidores para incentivar su participación.

### **Etapas 2: EJECUCIÓN DE PLAN DE ACCIÓN:**

- El contratista deberá verificar con la Subjefatura de Tecnologías de la Información de la entidad a fin de velar por la confidencialidad de los datos y seguridad de la información, previo a la puesta en marcha de la encuesta.
- Aplicación de la herramienta al personal de SERVIR, según la base de datos proporcionada por la ORH, en la plataforma y/o herramienta establecida por el contratista.
- El contratista procesará la información cuantitativa y cualitativa de la herramienta aplicada y la aplicación de metodologías ágiles.
- El contratista remitirá reportes diarios y/o semanales, a solicitud de la ORH, sobre el avance en la aplicación de la encuesta a los servidores, desagregados por área.
- El contratista realizará las matrices de resultados por ítem y cortes demográficos determinados en la primera etapa.
- El contratista presentará el Informe cuantitativo y cualitativo de los resultados de la medición.
- El proveedor presentará las estrategias del Plan de mejora, por cada dimensión del estudio.

### **Etapas 3: RESULTADOS:**

- El contratista realizará la presentación ejecutiva de los resultados a la Alta Dirección.
- El contratista realizará la presentación de las estrategias propuestas en el Plan de mejora, el cual incluirá la matriz de cultura y clima organizacional proporcionada por la ORH.
- El contratista presentará un informe con los resultados finales y los ajustes al Plan de mejora que se hayan podido recoger en la presentación a la Alta Dirección.

## **7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor:**

El proveedor deberá brindar una plataforma o sistema informático en línea para la creación, aplicación y análisis de encuestas y formularios, a fin de ejecutar el diagnóstico de clima y cultura organizacional. Esta plataforma deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones:



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"

- **Disponibilidad:** Acceso garantizado durante todo el periodo de levantamiento de información, con funcionamiento continuo (24/7) y soporte remoto durante la vigencia del servicio.
- **Accesibilidad:** Compatibilidad con distintos dispositivos (computadoras, tablets y teléfonos móviles) y navegadores de uso común, permitiendo la participación de todos los servidores civiles sin restricciones de usuarios simultáneos.
- **Seguridad y confidencialidad:** Resguardo de la información mediante protocolos de encriptación, almacenamiento en servidores seguros y control de accesos diferenciados, garantizando la reserva de los datos recolectados, en coordinación con la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Capacidad técnica:** Habilitación para generar encuestas personalizadas, gestionar altos volúmenes de información y exportar resultados en formatos editables (Excel, CSV, SPSS u otros equivalentes).

### 7.3. Requisitos para la contratación:

#### Perfil del Proveedor:

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

#### Experiencia en la especialidad:

El CONTRATISTA debe acreditar una experiencia por un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50,000.00 (Cincuenta Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios de diagnósticos y/o estudios de clima y cultura organizacional en el sector público y/o privado, durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

#### 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.

**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"

**Perfil del Personal:**

<b>Personal Clave</b>	
<b>Cargo</b>	Un (01) Jefe de Equipo de Trabajo
<b>Formación académica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Titulado en Psicología Organizacional o Administración o Ciencias de la Comunicación o Ingeniería Industrial o Ingeniería Empresarial o Relaciones Industriales o Negocios Internacionales.</li><li>• Maestría en Gestión de Recursos Humanos y/o Administración de empresas.</li></ul>
<b>Capacitación y/o entrenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación y/o especialización de al menos noventa (90) horas en Recursos Humanos y/o Psicología Organizacional y/o Comunicación Interna y/o Cultura y Clima Organizacional.</li></ul>
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de cinco (5) años en la realización de consultorías, asesorías o estudios de diagnóstico, para el Sector Público o Privado, referidos a cualquiera de los siguientes temas: Cultura Organizacional, Clima Laboral, Gestión del Talento Humano, Comunicación Interna, Innovación con equipos SCRUM y aplicación de metodologías ágiles.
<b>Equipo de trabajo</b>	
<b>Cargo</b>	Un (01) especialista
<b>Formación académica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grado de bachiller en Psicología Organizacional o Ciencias de la Comunicación o Ciencias Humanas y Sociales o Administración o Ingeniería Industrial o Ingeniería Empresarial o Relaciones Industriales.</li></ul>
<b>Capacitación y/o entrenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones y/o especializaciones en Cultura y Clima Organizacional y/o Recursos Humanos de un mínimo de noventa (90) horas.</li></ul>
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de tres (3) años en la realización de consultorías, asesorías o estudios de diagnóstico, para el Sector Público o Privado, referidos a cualquiera de los siguientes temas: Cultura organizacional, clima laboral, gestión del talento humano, comunicación interna, innovación con equipos SCRUM y aplicación de metodologías ágiles.

**Acreditación:**

Para la formación académica:

- Copia simple del título profesional (jefe de equipo).
- Copia simple de Grado Académico de Bachiller (Especialista).
- Copia de grado de maestría solicitada (jefe de equipo).

**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"

Para la capacitación y/o entrenamiento:

- Copia simple de diploma y/o Certificado y/o constancia del estudio de especialización (para cada profesional).

Para la Experiencia:

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.

#### 7.4. Lugar y plazo de prestación del servicio:

**Lugar:**

El servicio se desarrollará de manera presencial y/o virtual. Respecto a la modalidad presencial, se coordinará previamente con el/la contratista en caso se deba trasladar a las sedes de SERVIR.

Sede	Dirección
Sede Arequipa	Av. Arequipa N° 934 - Lima
Sede Central	Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 - Jesus Maria
Sede ENAP	Av. Cuba N° 699 - Jesus Maria
Sede TSC	Jr. Mariscal Miller 1153-1157 - Jesus Maria

**Plazo**

El plazo de ejecución del servicio a brindarse será de hasta noventa (90) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.

#### 7.5. Entregables:

Entregables	Descripción	Plazo de entrega
-------------	-------------	------------------



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

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

<b>ENTREGABLE N° 01</b>	<p><i>Documento con el Plan de trabajo y diseño metodológico (Etapa 1), el cual debe contener lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <i>Cronograma del Plan de acción (fases, actividades, responsables, hitos y plazos).</i></li><li>● <i>Metodología y propuesta de herramienta de medición cuantitativa y cualitativa, con enfoque ágil; debe considerar las dimensiones de la última medición de clima y cultura que proporcionará la ORH.</i></li><li>● <i>Plataforma y/o herramienta de aplicación virtual de la encuesta, describiendo medidas de confidencialidad y protección de datos.</i></li><li>● <i>Propuesta para la ejecución de las acciones de comunicación (sensibilización y difusión), que pueden incluir activaciones, charlas informativas o dinámicas lúdicas, antes, durante y después del diagnóstico.</i></li></ul>	<p><i>hasta quince (15) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio</i></p>
<b>ENTREGABLE N° 02</b>	<p><i>Documento de la ejecución del Plan de Acción (Etapa 2), el cual debe contener:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <i>Reporte de avance de la ejecución de las acciones de comunicación ejecutadas y niveles de participación alcanzados.</i></li><li>● <i>Procesamiento de la información cuantitativa y cualitativa y descripción de las metodologías ágiles aplicadas.</i></li><li>● <i>Matriz de resultados por ítem y por cortes demográficos definidos en la Etapa 1.</i></li><li>● <i>Informe preliminar cuantitativo y cualitativo de los resultados de la medición.</i></li><li>● <i>Estrategias preliminares del Plan de mejora por cada dimensión del estudio.</i></li><li>● <i>Presentación ejecutiva preliminar de los resultados y estrategias del estudio para la presentación a la Alta Dirección.</i></li></ul>	<p><i>hasta sesenta (60) días calendarios, 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.</i></p>
<b>ENTREGABLE N° 03</b>	<p><i>Documento con el Informe final y Plan de mejora ajustado (Etapa 3), el cual debe contener:</i></p>	<p><i>De hasta quince (15) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del</i></p>



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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Informe final (ejecutivo y técnico) con resultados integrales del diagnóstico (cualitativo y cuantitativo), incorporando las observaciones formuladas por la Alta Dirección.</i></li> <li>● <i>Plan de mejora ajustado, incluido en el informe final, con medidas de corto y mediano plazo, responsables, plazos e indicadores de seguimiento.</i></li> <li>● <i>Presentación ejecutiva final a la Alta Dirección de resultados y Plan de mejora, que incluya la matriz de cultura y clima proporcionada por la ORH.</i></li> <li>● <i>Evidencias de las acciones de comunicación realizadas antes, durante y después del diagnóstico.</i></li> <li>● <i>Repositorio de evidencias y transferencia metodológica (instrumentos, bases de datos anonimizadas, guías de aplicación y manual de interpretación de resultados).</i></li> </ul>	<p><i>segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.</i></p>
--	---	---

Los entregables, deben 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 digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

**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



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"

consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

#### 7.7. Propiedad Intelectual:

El proveedor acepta expresamente que la información producida durante el presente servicio será utilizada para los fines institucionales de SERVIR, siempre que se cite como fuente al proveedor que generó dicho conocimiento, en el lugar, tiempo, forma y veces que lo considere necesario.

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

- Áreas que coordinarán con el proveedor: La Oficina de Recursos Humanos
- Áreas responsables de las medidas de control: La Oficina de Recursos Humanos
- Área que brindará la conformidad: La conformidad del servicio estará a cargo del Jefe de la Oficina de Recursos Humanos con visto bueno de la Coordinación de Bienestar y Desarrollo.

#### 9. Modalidades de pago:

A suma alzada.

##### Forma de pago:

Los pagos se efectuarán en tres (03) armadas, previa conformidad de la ORH, prestación de su comprobante de pago respecto, y de acuerdo con los plazos que se estimen dentro de los procesos administrativos de la entidad.

ÍTEM	MONTO A PAGAR
Entregable N° 1	20% del monto total de la orden de servicio
Entregable N° 2	40% del monto total de la orden de servicio
Entregable N° 3	40% del monto total de la orden de servicio

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 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

**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"

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.

#### 11. Otras penalidades:

Otras Penalidades			
Nro.	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Forma o procedimiento de verificación
1	Presentar el plan de acción fuera del plazo otorgado	0.2% de la UIT, por cada día de retraso.	Según informe emitido por la Oficina de Recursos Humanos
2	Presentar el levantamiento de observaciones, del entregable, fuera del plazo otorgado.	0.2% de la UIT, por cada día de retraso.	Según informe emitido por la Oficina de Recursos Humanos

#### 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<sup>2</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

<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



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"

conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

### 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. 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.

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>4</sup> 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

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"

#### 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 un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

#### 18. 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.

#### 19. 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.