



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 REFERENCIA - 852025<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación:

Servicio de suscripción de plataforma de diseño de encuestas en línea para la Escuela Nacional de la Administración Pública.

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

Escuela Nacional de Administración Pública.

### 3. Área técnica estratégica:

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 4. Finalidad pública:

La Escuela Nacional de Administración Pública órgano de línea de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, requiere la suscripción a la plataforma de diseño de encuestas en línea, para la recolección de datos, vía encuestas a los participantes, en las actividades académicas que brinda, a fin de conocer la opinión de los participantes respecto de la calidad de los servicios que se ofrecen. De esta manera mejorar continuamente las acciones de capacitación que se entregan.

### 5. Antecedentes:

La ENAP utiliza la plataforma para diseño de encuestas en línea para generar las encuestas que se realizan a los distintos cursos, talleres, programas y eventos académicos que desarrolla. Actualmente se cuenta con tres (3) suscripciones a Survey Monkey (plan de Equipo Premier), que vencen el 18 de octubre de 2025.

### 6. Objetivos de la contratación:

#### 6.1 Objetivo general:

Suscripción de dos (02) licencias a la plataforma de diseño de encuestas en línea para la Escuela Nacional de Administración Pública.

#### 6.2 Objetivo específico:

Contar con una herramienta informática para realizar las encuestas a los participantes de las acciones de capacitación que se realizan en la ENAP a fin de conocer la opinión de los participantes respecto de la calidad de los servicios que se ofrecen.

### 7. Actividad del POI

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

Objetivo estratégico Institucional (O.E.I.)	Acción Estratégica Institucional (A.E.I.)	Actividad Operativa (A.O.)
---	---	----------------------------

<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

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"

O.E.I. 3. Retención y desarrollo de talento Atracción del talento	A.E.I. 3.1. Ejecución de acciones formativas y de capacitación para servidores civiles, directivos y funcionarios	A.O. 3.1.1. Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública para servidores civiles
--	---	---

## 8. Alcance y descripción del servicio:

El alcance del servicio incluye aspectos relacionados con:

Suscripción de dos (02) licencias a la plataforma de diseño de encuestas en línea para la Escuela Nacional de la Administración Pública de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

### 8.1 Características generales mínimas del software:

- La plataforma de diseño de encuestas en línea deberá tener las siguientes características:
  - ✓ Tener opción de compartir encuestas con control detallado sobre quiénes pueden ver y editar
  - ✓ Permite recibir todos los comentarios en un solo lugar
  - ✓ Permite que se analicen, filtren y exporten resultados
  - ✓ Permite integraciones gratuitas con aplicaciones populares de colaboración
  - ✓ Brinda encuestas y preguntas ilimitadas
  - ✓ Brinda atención por correo electrónico 24/7 y por teléfono
  - ✓ Posee logotipo, colores y URL de encuestas personalizados
  - ✓ Posee lógica de exclusión de páginas y preguntas
  - ✓ Permite exportaciones de datos en todos los formatos (CSV, PDF, PPT, SPSS, XLS)
  - ✓ Permite realizar encuestas multilingües (español e inglés).
  - ✓ Posee herramientas de lógica avanzada de encuestas
  - ✓ Permite redireccionamiento al completar la encuesta
- Para la suscripción de la plataforma, coordinar con el área usuaria de la Escuela Nacional de Administración Pública y con la Sub Jefatura de Tecnologías de la información, para que brinde las cuentas de los usuarios a suscribir.
- Las suscripciones a la plataforma de diseño de encuestas en línea, debe contar con una consola de administración de suscripciones a la cual se accederá a través de la cuenta de correo electrónico que indique el área usuaria (Escuela Nacional de Administración Pública de la Autoridad Nacional del Servicio Civil) en coordinación con el área estratégica.

### 8.2 Requisitos del Proveedor:

#### Perfil del proveedor:

Persona Natural o Jurídica que cuente con:

- RUC activo y habido.
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (de corresponder).
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.



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"

- 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 (de corresponder).

**Experiencia del proveedor:**

Experiencia mínima en la especialidad requerida es de S/ 2,000.00 (Dos mil y 00/100 soles) facturados en los últimos tres (3) años vinculados a suscripción o renovación de licencias de plataformas o software relacionados al diseño de encuestas.

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. Así mismo, cuando lo considere, la DEC podrá verificar el cumplimiento de los requisitos en los sistemas y archivos del Estado, considerándose como válidos para la acreditación cuando corresponda.

**8.3 Lugar y plazo de ejecución de la prestación:**

**Lugar:**

La prestación del servicio se realizará en la Av. Cuba N° 699, Jesús María; sede de la Escuela Nacional de Administración Pública, la misma que brindará información y apoyo que solicite el contratista. Asimismo, la activación del servicio se podrá a realizar a través de una plataforma digital y/o medios digitales.

**Plazo:**

**Vigencia de la suscripción:**

Realizada la suscripción al servicio se firmará el **Acta de Activación de la Suscripción**. El plazo La vigencia de la suscripción al servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contabilizados a partir de la fecha consignada en el **Acta de Activación de la Suscripción**.

**Plazo para efectuar la suscripción:**

El plazo para efectuar la suscripción a la plataforma será de hasta cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

**8.4 Entregable:**

Entregable Único	Plazo de Entrega
------------------	------------------





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"

Acta de Activación de la suscripción	Hasta cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Activación de Suscripción.
--------------------------------------	---

El entregable, deberá ser presentado 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.

**9. 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.

**10. Confidencialidad:**

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

**11. Propiedad Intelectual:**

El/La 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.





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"

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

### Área que coordinará con el contratista:

La Escuela Nacional de Administración Pública y la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información.

### Área responsable de la medida de control:

La Escuela Nacional de Administración Pública.

### Área que brindará la conformidad:

La conformidad del servicio estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información, previo visto bueno de la Escuela Nacional de Administración Pública.

## 13. Modalidades de pago:

Suma alzada<sup>2</sup>

## 14. Forma de Pago:

El pago se realizará a través de depósito CCI, previa conformidad del servicio que estará a cargo de la Subjefatura de Tecnologías de la Información, previo visto bueno de la Escuela Nacional de Administración Pública

El pago se realizará de la siguiente forma:

ENTREGABLE	PORCENTAJE DEL CONTRATO
Entregable Único	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, ya sea factura o boleta de venta o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

## 15. Penalidad por mora<sup>3</sup>:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{\text{F} \times \text{Plazo}}$$

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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"

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.

#### 16. Otras penalidades<sup>4</sup>:

Nro.	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Forma o procedimiento de verificación
1	No presentar el entregable dentro del plazo establecido	0.5% de la UIT. La penalidad se aplicará por cada día de atraso	Según informe emitido por la Subjefatura de Tecnologías de la Información
2	No subsanar las observaciones realizadas a su entregable, dentro del plazo establecido	0.5% de la UIT. La penalidad se aplicará por cada día de atraso	Según informe emitido por la Subjefatura de Tecnologías de la Información

#### 17. 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,

<sup>4</sup> 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"

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>5</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>6</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>7</sup>.

## 18. 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.

## 19. 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.
- 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.

## 20. Gestión de Riesgos:

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

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

<sup>7</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

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"

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.

**21. Garantías:**

No aplica, debido a la naturaleza de la contratación.

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

**23. Normativa específica:**

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación

**24. 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.

**25. 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.