



"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 recepción y preparación, control de calidad en la integración de expedientes digitales al Sistema de Gestión de Expedientes – SGE y registro y atención de los expedientes de recursos de apelación para ser digitalizados en la Línea de Producción de Microformas Digitales y remitidos al archivo del tribunal del servicio civil.

2. Área usuaria que requiere el servicio

El Tribunal del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

3. Finalidad pública

Optimizar la gestión documentaria física y digital del Tribunal del Servicio Civil (TSC), de tal forma que se pueda garantizar un adecuado registro y atención de los documentos de los expedientes de los recursos de apelación, solicitados por los usuarios internos y externos.

4. Antecedentes

A través de la Resolución Ejecutiva N° 004-2018-SERVIR-PE, se autoriza al TSC la conversión de documentos recibidos y generados al sistema de Microformas Digitales en la Línea de Producción de Microformas Digitales (LPMD) del TSC, que tiene la condición de proveedor interno en el proceso de resolución de controversias, razón por la cual, se requiere contratar el servicio de control de calidad en la integración de expedientes digitales al Sistema de Gestión de Expedientes – SGE y registro y atención de los expedientes de recursos de apelación digitalizados en la Línea de Producción de Microformas Digitales y remitidos al archivo periférico del TSC.

5. Objetivos de la contratación

5.1 Objetivo general

- Desarrollar el proceso del servicio de control de calidad en la integración de expedientes digitales y registro y atención de expedientes de recursos de apelación de forma física y digital, solicitados por los usuarios internos y externos en forma oportuna.

5.2 Objetivo específico

- Brindar el servicio de control de calidad en la integración de expedientes digitales al SGE y registro y atención de solicitudes de préstamo de los expedientes de recursos de apelación en forma física y digital.

6. Actividad del POI

Actividad Operativa 2.6.1: Resolución de recursos de apelación admitidos

7. Alcance y descripción del servicio

Control de calidad en la integración de expedientes digitales al Sistema de Gestión de Expedientes – SGE, registro y atención de los expedientes de recursos de apelación digitalizados en la LPMD. y remitidos al archivo periférico del tribunal del servicio civil.

7.1 Actividades

Para el cumplimiento del objetivo, el proveedor deberá realizar las siguientes actividades:

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.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Realizar el control de calidad de las imágenes de los expedientes de los recursos de apelación que se integran al Sistema de Gestión de Expedientes, del Software de la Línea de Producción de Microformas Digitales del TSC que se digitalizan en el día.
- Realizar la atención diaria de solicitudes de documentos digitales de recursos de apelación y respuestas mediante el aplicativo del servicio de préstamo de documentos digitales solicitados por los usuarios internos y externos.
- Realizar la atención diaria de solicitudes de documentos de usuarios internos y externos de la institución, registrando en el aplicativo los datos del expediente de recurso de apelación y/o respuesta, del solicitante y la fecha de devolución, de acuerdo a lo estipulado en la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA1, aprobado con Resolución Jefatural N° 010-2020- AGN/J.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de la fecha de devolución de los expedientes prestados.
- Mantener actualizada en la base de datos la ubicación topográfica de los expedientes y documentos que se encuentran en custodia en el archivo del TSC.
- Renovar los contenedores de los expedientes que se encuentran deteriorados.
- Foliar los expedientes en físico que son solicitados por las autoridades judiciales y/o policiales.

7.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

Si el servicio es prestado en forma virtual, el mismo se realizará en el domicilio del contratista a solicitud de la Secretaría Técnica del Tribunal del Servicio Civil – TSC.

Para la prestación del servicio en forma virtual, los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del servicio serán asumidos por el contratista.

7.3 Requisitos para la contratación

Perfil del proveedor

Persona Natural que cuente con:

- RUC activo y habido
- Con inscripción en el Registro Nacional de Proveedores (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:

Secundaria completa.

Acreditación:

Será acreditada mediante copia simple del certificado de estudios.

Capacitación

- Curso especializado en administración documentaria y gestión de archivos y especialización en Inteligencia Artificial Aplicado a la Gestión Pública, mínimo trescientas (300) horas lectivas acumuladas—las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas y/o equivalentes en créditos académicos.

Acreditación:

Será acreditada mediante copia simple de constancias, certificados, diplomas u otra documentación que de manera fehaciente acredite lo requerido

Experiencia Laboral:

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Tres (3) años de experiencia laboral general en entidades públicas o privadas.

Experiencia específica:

- uno (1) año de experiencia en el servicio de registro y atención de documentos digitalizados o servicio de control de calidad en la integración de expedientes digitales a sistemas informáticos o digitales.

Acreditación de la experiencia laboral:

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..

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

El servicio será prestado de manera presencial en la sede del Tribunal del Servicio Civil, sito en Jr. Mariscal Miller 1153, Jesús María – Lima o de manera virtual en el domicilio del contratista, a solicitud de la Secretaría Técnica del Tribunal del Servicio Civil.

Plazo

El servicio será prestado en un plazo de hasta trescientos sesenta (360) días calendario contabilizados desde el 5/1/2026

7.5 Entregables

Entregable	Descripción del entregable	Plazo de presentación del entregable
Primer entregable:	Un (01) Informe que contenga: a.- Reporte de la bitácora del software de la Línea de Producción de Microformas Digitales (LPMD) del TSC con la cantidad mínima de 1500 documentos, verificados e integrados al SGE b.- Reporte del aplicativo del servicio de préstamo de expedientes de recursos de apelación y respuestas, solicitados por los usuarios internos y externos con la cantidad mínima de 80 expedientes y/o respuestas en forma física o digital.	hasta veintiséis (26) días calendario, contabilizados desde el 5/01/2026
Segundo entregable:	Un (01) Informe que contenga: a.- Reporte de la bitácora del software de la Línea de Producción de Microformas Digitales (LPMD) del TSC con la cantidad mínima de 1800 documentos, verificados e integrados al	En un plazo de hasta treinta-(30) días calendario contados a partir del día siguiente de presentado el primer entregable y/o al día siguiente de cumplido el plazo para la presentación del primer 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"

Table with 3 columns and 5 rows. Columns: Deliverable Label, Deliverable Description, and Deadline. Rows: (Empty), Tercer entregable, Cuarto entregable, Quinto entregable, (Empty).



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Table with 4 rows and 3 columns. Columns: Deliverable Name, Description, and Deadline. Rows: Sexto entregable, Septimo entregable, Octavo entregable, and Noveno Entregable.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Table with 3 columns and 4 rows. Rows describe deliverables: 'Décimo entregable', 'Decimoprimer entregable', and 'Decimosegundo entregable'. Each row includes a description of the deliverable and a deadline.

Los entregables, deberán ser presentados a través de los siguientes canales:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados 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: 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 8:30 hrs a 16:30 hrs (horario corrido).

Debe estar dirigido al TSC, debiendo consignar en el asunto el N° del entregable y la orden de servicio correspondiente adjuntando los documentos digitalizados, PDF, los cuales deben de cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido al TSC (En versión PDF).
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada).
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Dirección.

7.6 Otras obligaciones del contratista

No aplica debido a la naturaleza de la contratación.

7.7 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el contratista 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 contratista.

7.8 Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

Área que coordinará con el proveedor:

El Tribunal del Servicio Civil

Área responsable de la medida de control:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

El Tribunal del Servicio Civil.

Área que brindara la conformidad:

La conformidad del servicio será emitida por el Tribunal del Servicio Civil en un plazo máximo de siete (7) días calendario de producida la recepción de cada entregable.

9 Modalidad de pago

A suma alzada.

10 Forma de pago

El pago se realizará en doce (12) armadas, después de presentado cada entregable y otorgada la conformidad por el Tribunal del Servicio Civil, de acuerdo al siguiente detalle:

Entregables	Porcentaje de pago
Primer entregable	7 % del monto contratado
Segundo entregable	8 % del monto contratado
Tercer entregable	8 % del monto contratado
Cuarto entregable	8 % del monto contratado
Quinto entregable	8 % del monto contratado
Sexto entregable	8 % del monto contratado
Séptimo entregable	8 % del monto contratado
Octavo entregable	9 % del monto contratado
Noveno entregable	9 % del monto contratado
Décimo entregable	9 % del monto contratado
Decimoprimer entregable	9 % del monto contratado
Decimosegundo entregable	9 % 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, según corresponda, al correo electrónico institucional.

11 penalidad por mora

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

12 Otras penalidades:

No aplica

13 Garantías:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

No aplica, debido a la naturaleza de la contratación.

14 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 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.

15 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.

16 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.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 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.

17 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.

18 Responsabilidad por Vicios Ocultos:

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

19 Normativa específica:

No aplica

20 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.

21 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.