



TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de servicio de asistencia técnica – administrativa para la Subjefatura de Servicio al Ciudadano

2. ÁREA USUARIA QUE REQUIERE EL SERVICIO:

Subjefatura de Servicio al Ciudadano

3. FINALIDAD PÚBLICA:

La presente contratación tiene por finalidad contribuir con el cumplimiento de las funciones de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano en apoyo al Tribunal del Servicio Civil, por un período de 360 días, lo cual permitirá verificar, derivar y hacer el seguimiento a los expedientes y/o asuntos y/o actividades que son de competencia de dicha Subjefatura en apoyo a la gestión oportuna de los documentos del Tribunal del Servicio Civil (TSC).

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

4.1 Objetivo general:

La Subjefatura de Servicio al Ciudadano requiere la contratación de servicio técnico – administrativo, el mismo que se encargará de realizar el servicio de revisión, verificación, derivación y seguimiento a los expedientes y/o asuntos y/o actividades del Tribunal del Servicio Civil, que son de su competencia como órgano de apoyo, garantizando la tramitación y/o atención oportuna y/u organización, con la finalidad de cumplir con la atención oportuna.

4.2 Objetivos específicos:

- Recepcionar y registrar los documentos en el Sistema de Gestión Documental - SGD y cumplir con la distribución de los documentos.
- Brindar información a las personas que acuden de forma presencial.

5. ACTIVIDAD DEL POI

4.1.1. Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionado a trámite documentario y Archivo Central.

6. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El cumplimiento del presente servicio comprende las siguientes actividades:

- a) Orientar, recepcionar y registrar la documentación en el Sistema de Gestión Documental - SGD para su distribución en el Tribunal del Servicio Civil, tomando en cuenta las medidas de conservación documental.
- b) Digitalizar los documentos recibidos luego de ser registrados en el Sistema de Gestión Documental - SGD, para su posterior visualización.
- c) Realizar el registro de la información en los aplicativos y/o sistemas informáticos que son de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo a los órganos de línea y/o en aquellos aplicativos y/o sistemas informáticos con los que trabaja el Tribunal del Servicio Civil cuando corresponda.
- d) Aprobar la documentación en el sistema de Mesa de Partes Digital y derivar según corresponda



- e) Realizar seguimiento a los pedidos de información y/o requerimientos del Tribunal del Servicio Civil (TSC) con las áreas y/o unidades orgánicas; también de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo al TSC, a través de correo electrónico, vía telefónica o cualquier medio que la Entidad ponga a disposición.
- f) Realizar vinculación de las respuestas de los expedientes resueltos y/o en evaluación en el Sistema de Gestión de Expedientes.
- g) Otras actividades relacionadas con la mesa de partes del Tribunal del Servicio Civil.

7. REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

Perfil del Proveedor

- Persona natural
- Contar con RUC activo y habido
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores.
- 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

Contar con estudios técnicos o universitarios en Administración o Derecho o Archivística.

Acreditación:

La formación académica será acreditada mediante copia simple de certificados de estudios o constancias de estudios y/u otra documentación que de manera fehaciente acredite lo requerido.

Capacitaciones

Curso o seminario o taller en Ms. Excel mínimo nivel básico, mínimo 12 horas, las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas y/o equivalentes en créditos académicos.

Acreditación:

Las capacitaciones serán acreditadas mediante copia simple de certificados, constancias y diplomas u otra documentación que de manera fehaciente acredite lo requerido.

Experiencia Laboral

- **Experiencia Laboral General:** No menor de tres (3) años, en el sector público y/o privado.
- **Experiencia Laboral Específica:** Mínimo un (1) año en actividades de atención al ciudadano en entidades públicas o privadas o como Auxiliar o Asistente o técnico administrativo.

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.



8. LUGAR Y PLAZOS DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

8.1 Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera presencial, en la sede del Tribunal del Servicio Civil, sito en Jr. Mariscal Miller 1153, Jesús María – Lima/Lima.

8.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de hasta 360 días calendario, contabilizados a partir del 5 de enero de 2026.

9. ENTREGABLES Y PLAZOS DE ENTREGA

PRIMER ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: En un plazo de hasta veintisiete (27) días calendario, contabilizados desde el 05/01/2026.

SEGUNDO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta veintiocho (28) días calendario, 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.

TERCER ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta y un (31) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del segundo entregable o a al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.

CUARTO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.



Plazo de entrega: De hasta treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del tercer entregable o a al día siguiente de la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.

QUINTO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta y un (31) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del cuarto entregable o a al día siguiente de la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.

SEXTO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del quinto entregable o a al día siguiente de la presentación del quinto entregable, lo que ocurra primero.

SÉPTIMO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: : De hasta treinta y un (31) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del sexto entregable o a al día siguiente de la presentación del sexto entregable, lo que ocurra primero.

OCTAVO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta y un (31) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del séptimo entregable o a al día siguiente de la presentación del séptimo entregable, lo que ocurra primero.

NOVENO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.



Plazo de entrega: De hasta treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del octavo entregable o al día siguiente de la presentación del octavo entregable lo que ocurra primero.

DÉCIMO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta y un (31) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del noveno entregable o a al día siguiente de la presentación del noveno entregable, lo que ocurra primero.

DÉCIMO PRIMER ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del décimo entregable o a al día siguiente de la presentación del décimo entregable, lo que ocurra primero.

DÉCIMO SEGUNDO ENTREGABLE: 01 INFORME DE CONTENGA:

Un (01) reporte con un mínimo de 200 expedientes gestionados en el Sistema de Gestión Documental – SGD o en los aplicativos y/o sistemas informáticos de competencia de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano como órgano de apoyo transversal a los órganos de línea, y digitalizados para su visualización.

Plazo de entrega: De hasta treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminación del plazo del décimo primer entregable o a al día siguiente de la presentación del décimo primer entregable, lo que ocurra primero.

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

MESA DE PARTES DIGITAL: Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes 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 (07) 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 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

El entregable debe ser dirigido a la Subjefatura de Servicio al Ciudadano, debiendo consignar el número de la orden de servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la SJA (En versión PDF).



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

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

11. 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.

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.

12. 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.

13. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

- **Áreas que coordinarán con el contratista:** Tribunal del Servicio Civil y Subjefatura de Servicio al Ciudadano.
- **Áreas responsables de las medidas de control:** Tribunal del Servicio Civil.
- **Área que brindará la conformidad:** La conformidad será emitida por la Subjefatura de Servicio al Ciudadano previo visto bueno del Tribunal del Servicio Civil.

14. MODALIDAD DE PAGO

Suma Alzada

15. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán en doce (12) armadas, luego de la entrega de cada entregable y posterior a la emisión de la conformidad correspondiente.

Primer entregable	:	8 % del monto contractual
Segundo entregable	:	8 % del monto contractual
Tercer entregable	:	8 % del monto contractual
Cuarto entregable	:	8 % del monto contractual



Quinto entregable	:	9 % del monto contractual
Sexto entregable	:	8 % del monto contractual
Séptimo entregable	:	8 % del monto contractual
Octavo entregable	:	8 % del monto contractual
Noveno entregable	:	9 % del monto contractual
Décimo entregable	:	8 % del monto contractual
Décimo primer entregable	:	8 % del monto contractual
Décimo segundo entregable	:	10 % del monto contractual

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Sub Jefatura 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.

16. 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.

17. OTRAS PENALIDADES:

No aplica

18. GARANTÍAS:

No aplica, debido a la naturaleza de la contratación.

19. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL:

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 funcionalidad de notificaciones en el módulo de contrataciones menores de la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

20. ANTICORRUPCION 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.

**21. SOLUCIÓN DE CONTRAVERSIAS**

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.

22. 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.

23. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El contratista 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.

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, o mediante el correo: 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.