



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Tribunal del Servicio  
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de orientación sobre los recursos de apelación de competencia 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

La presente contratación busca incrementar los niveles de eficiencia en el proceso de resolución de recursos de apelación derivados de conflictos entre el Estado y los servidores civiles, garantizando así la atención oportuna de estos últimos y el cumplimiento de los estándares de calidad de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

### 4. Antecedentes

Conforme al artículo 17º del Decreto Legislativo N° 1023, en concordancia con lo dispuesto en la Centésima Tercera Disposición Complementaria Final Ley N° 29951 - Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, el Tribunal del Servicio Civil, en adelante el TSC, tiene por función la resolución de controversias individuales que se susciten al interior del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en materia de acceso al servicio civil, evaluación y progresión en la carrera, régimen disciplinario y terminación de la relación de trabajo; siendo la última instancia administrativa.

Actualmente se cuenta con un pasivo de aproximadamente 7,200 recursos de apelación por resolver y se estima que hasta el 31 de diciembre de 2026 ingresen aproximadamente 18,000 recursos de apelación, derivados de actos administrativos emitidos por las entidades del ámbito nacional, regional y local. Por esta razón, resulta necesario contar con el servicio solicitado.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1 Objetivo General:

Informar a los interesados sobre los recursos de apelación ingresados al TSC con el propósito de evitar quejas y reclamos en los tiempos de atención.

#### 5.2 Objetivo Específico:

Mejorar a corto y mediano plazo en cuanto a la carga pasiva de los recursos de apelación ingresados en el TSC.

<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

Tribunal del Servicio  
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## 6. Actividad del POI

Actividad Operativa 2.6.1: Resolución de recursos de apelación admitidos.

## 7. Alcance y descripción del servicio

Servicio de orientación sobre los recursos de apelación de competencia del Tribunal del Servicio Civil.

### 7.1 Actividades

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

- Atender e informar a entidades y ciudadanos sobre el estado de los recursos de apelación atendidos según las competencias del TSC.
- Atender e informar a las entidades y ciudadanos sobre el uso o incidencias del Sistema de Casilla Electrónica (SICE).

### 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 vigente activo y habido
- Con inscripción vigente 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:

- Bachiller en la carrera profesional de Derecho.

#### Acreditación:

La formación académica sera acreditada mediante copia simple del grado Bachiller.

#### Capacitación



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Tribunal del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Curso, diplomado o especialización de Derecho Administrativo o Derecho Laboral con un mínimo de 100 horas lectivas y/o académicas, las cuales podrán ser horas lectivas y/o académicas y/o equivalentes en créditos académicos.

**Acreditación:**

Será acreditada mediante copia simple de constancias y/o certificados y/o diplomas u otra documentación que de manera fehaciente acredite lo requerido.

**Experiencia laboral:**

**Experiencia general:**

- Dos (2) años de experiencia laboral general.

**Experiencia específica**

- Un (1) año de experiencia en Tribunales administrativos del sector público.

**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 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, Jesus María – Lima – 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 sesenta (60) días calendario contabilizados desde el día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

**7.5 Entregables**

Entregable	Descripción del entregable	Plazo de presentación del entregable
<b>Primer entregable:</b>	Un (01) Informe que contenga: - Un (1) listado con los números de registros de atenciones	De hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Tribunal del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

	realizadas en virtud de lo señalado en el numeral 7.1 del presente periodo.	recepcionada la orden de servicio
<b>Segundo entregable:</b>	<p>Un (01) Informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un (1) listado con los números de registros de atenciones realizadas en virtud de lo señalado en el numeral 7.1 del presente periodo.</li> </ul>	De hasta treinta (30) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el plazo del primer entregable o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero

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

**MESA DE PARTES DIGITAL:** los entregables, deberán 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 (07) 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 producto o entregable y la orden de servicio correspondiente adjuntando los documentos digitalizados, en formato 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Tribunal del Servicio  
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## 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:

El Tribunal del Servicio Civil.

### Área que brindará la conformidad:

La conformidad del servicio será emitida por el Tribunal del Servicio Civil.

## 9. Modalidad de pago

A Suma Alzada

## 10. Forma de pago

El pago se realizará en dos (2) armadas, después de presentado cada entregable y otorgada la conformidad por el Tribunal del Servicio Civil, de acuerdo al siguiente detalle:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Tribunal del Servicio Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Entregables	Porcentaje de pago
Primer entregable	50% del monto contratado
Segundo entregable	50% 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 tendrá los siguientes valores:

- a) 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. 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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Tribunal del Servicio  
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

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.

#### 14. 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.

#### 15. 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.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Tribunal del Servicio  
Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## 17. Normativa específica

No aplica

## 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.