

INFORME OTI/GA/SATT N° 180- 2026

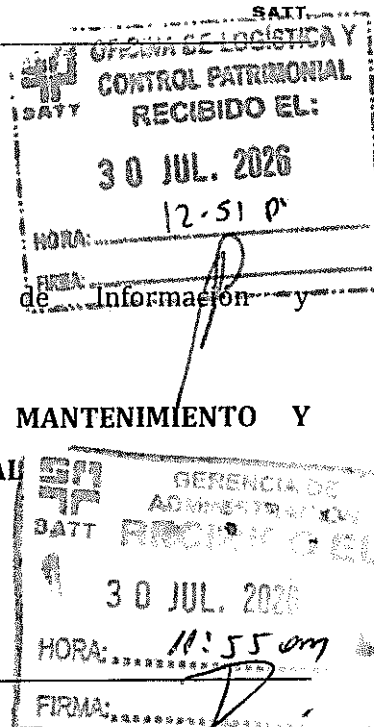
A : Lic. Erika María Zegarra Pereda
Gerente de Administración

DE : Ing. Percy Edward Chávez Llamoga
Responsable Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones(e)

ASUNTO : SOLICITAR SERVICIO ESPECIALIZADO MANTENIMIENTO Y CORRECCION IMPRESORA MULTIFUNCIONAL

REFERENCIA : INFORME SOP/OTI/SATT N° 064- 2026

FECHA : Trujillo, 30 de julio del 2026



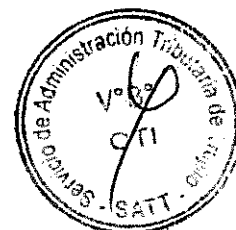
Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez, remitir el sustento técnico y la evaluación del estado operativo del equipo multifuncional de alta producción asignado a la Oficina de Ejecutoría Coactiva de nuestra institución.

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 16 de julio de 2026, el equipo multifuncional de alta producción **CANON iR-ADV 6870**, asignado a la Oficina de Ejecutoría Coactiva, presentó una inoperatividad crítica por fallas en la unidad de fusor. El Área de Soporte Técnico realizó la intervención de primer nivel procediendo con el reemplazo de dicho repuesto.
2. Tras la habilitación inicial con asistencia técnica remota del proveedor/especialista de la marca, se realizó una lectura general del estado de salud del equipo y sus componentes de desgaste, detectándose que múltiples piezas críticas han alcanzado o están muy próximas al fin de su vida útil operacional.

II. ANÁLISIS TÉCNICO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. **Estado de Componentes de Impresión:** De acuerdo con el diagnóstico y la evaluación de alertas de la marca, el equipo requiere el reemplazo preventivo/correctivo inmediato de las siguientes partes técnicas:
 - Tambor de impresión (PT-DRM-DRUM).
 - Cuchilla de limpieza de la banda de transferencia (ITBCLN-U).
 - Filtro de tóner (TN-FIL1).
 - Filtro de aire (AR-FL11).
 - Rodillos de arrastre de bandeja (C1-PU-FD-SP-RL-Rodillos).
2. **Alcance y Limitación Interna:** El equipo **CANON iR-ADV 6870** es un dispositivo de alta producción y arquitectura compleja. Si bien el personal interno ha logrado



mantenerlo operativo de manera provisional para no cortar del todo la emisión documental, **el soporte de primer nivel ha llegado a su límite de alcance**. La manipulación o desensamblaje interno avanzado sin la certificación ni herramientas del fabricante representa un riesgo alto de causar daños mecánicos o electrónicos irreversibles en la unidad.

3. **Impacto en la Gestión Institucional:** La Oficina de Ejecutoría Coactiva maneja un flujo intensivo de impresiones de carácter legal y formal (notificaciones, resoluciones, embargos, entre otros). Una paralización intempestiva del equipo afectaría directamente los plazos procedimentales de cobranza y la continuidad operativa del área.

III. CONCLUSIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información concluye que, si bien el equipo multifuncional CANON iR-ADV 6870 se encuentra operando de forma provisional, existe un **riesgo inminente de colapso mecánico** por desgaste crítico de insumos internos. Resulta indispensable la intervención externa especializada de un servicio técnico acreditado por la marca.

IV. RECOMENDACIÓN Y ACCIÓN SOLICITADA

Por lo expuesto, se solicita a su despacho:

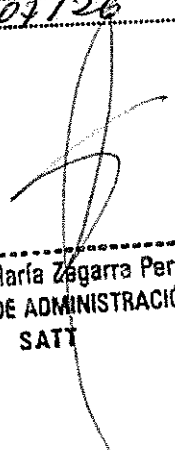
1. **Autorizar el inicio del proceso de contratación para el "SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO PARA EL EQUIPO MULTIFUNCIONAL CANON IR-ADV 6870".**
2. Derivar el presente expediente a la **Oficina de Logística / Abastecimiento** para las acciones correspondientes a la cotización y adquisición de los repuestos y el servicio técnico calificado en la marca CANON.

Es todo cuanto tengo que informar a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Percy Edward Chávez Llamoga
RESP. OFICINA DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES(S)
SATT

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
DE TRUJILLO
PROVEÍDO DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
Remitido a: LOGÍSTICA
Para: Trámite correspondiente
Fecha: 30/01/20


Lic. Erika María Zagarra Pereda
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
SATT

INFORME SOP/OTI/SATT N. ° 064 – 2026

A : Ing. Chávez Llamoga, Percy Edward.
Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.

DE : Tec. Tiznado Ruiz, Edinson Rodolfo.
Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.

ASUNTO : servicio especializado para mantenimiento y corrección de impresora multifuncional.

FECHA : 24 de julio de 2026.



Mediante el presente tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente; y a la vez, informarle lo siguiente:

1. ANTECEDENTES

- El equipo multifuncional de alta producción CANON iR-ADV 6870, asignado a la Oficina de Ejecutoría coactiva, presentó problemas de impresión quedando inoperativa, lo que motivó la intervención en primer nivel por mi parte como personal de la Oficina de Soporte Técnico.
- Con fecha jueves 16 de Julio de 2026, se procedió a realizar el cambio de Fusor, por ser identificada como la causa de la inoperatividad, al finalizar el cambio de repuestos, el mensaje de error permanecía en la pantalla del equipo, no permitiendo su uso.

2. Acciones de Primer Nivel Ejecutadas:

- Ante la inoperatividad del equipo de impresión, que se procedió a contactar al proveedor del equipo para una asistencia virtual especializada.
- Realizado la puesta en operatividad del equipo, se realizó la consulta del estado de consumibles del equipo de impresión al especialista de la marca.

3. ANÁLISIS TÉCNICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- **Defectos Presentados:** El especialista de la marca menciona que los siguiente consumibles están próximos a llevar al fin de su vida útil:
 - PT-DRM-DRUM.
 - ITBCLN-U-Cuchilla de limpieza.
 - TN-FIL1-Filtro de Toner.
 - AR-FL11-Filtro de aire.
 - C1-PU-FD-SP-RL-Rodillos de bandeja.

Así mismo, el equipo muestra advertencia de Tambor próximo a tener que ser reemplazado.

4. **Justificación de Limitación Interna:** Debido a la alta exigencia operativa del equipo de impresión, su paralización representa un riesgo crítico para la institución. Actualmente, el personal técnico interno carece de las certificaciones y especializaciones exigidas por la marca CANON. En consecuencia, intervenir el hardware para desensamblarlo u optimizarlo podría derivar en daños irreparables, por lo que se requiere asistencia especializada.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Conclusión:** El equipo multifuncional CANON iR-ADV 6870, se encuentra operativo de manera regular para la emisión formal de documentos, pero con una posibilidad a fallas mecánicas internas que superan el alcance del soporte técnico de primer nivel.
- **Recomendación:** Se solicita con carácter de urgencia la contratación de un servicio especializado externo a cargo de un Ingeniero o Técnico especialista y conocedor de la marca para que realice el diagnóstico profundo, desarrolle el mantenimiento correctivo y proceda con el reemplazo de los componentes defectuosos necesarios.

Es todo cuanto puedo informar a usted para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,



Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Oficina de Soporte Técnico.

Tiznado Ruiz, Edinson Rodolfo.

Anexo N°02 – Términos de Referencia

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones
Actividad del POI:	C0073 – Soporte técnico a los usuarios internos de la entidad.
Denominación de la Contratación:	Servicio especializado para diagnóstico preventivo/correctivo de impresora CANON iR-ADV 6870.
Principio de Contratación	Valor por Dinero

1. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad restablecer la continuidad operativa y la calidad de los procesos de impresión, copiado y digitalización de documentos en la institución, garantizando que los canales de atención al ciudadano dispongan de plataformas tecnológicas óptimas para la emisión formal de sus reportes y trámites administrativos.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

- Contratar los servicios de un especialista certificado para realizar el diagnóstico integral y el mantenimiento preventivo/correctivo del equipo multifuncional CANON iR-ADV 6870, asegurando la óptima calidad de imagen y el correcto funcionamiento electromecánico del sistema de impresión de la entidad.

Objetivo Especifico

- Identificar componentes defectuosos o que estén próximos a cumplir su vida útil.
- Ejecutar el servicio de reparación, limpieza interna calibrada y cambio de repuestos fungibles si fuese técnicamente requerido.
- Garantizar la operatividad del equipo bajo los estándares del fabricante original (OEM).

3. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1. Descripción del servicio a contratar

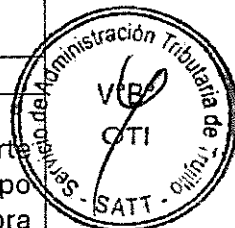
Servicio especializado "On-Site" de diagnóstico y de ser necesario soporte técnico preventivo o correctivo de hardware de impresión para un (01) equipo multifuncional CANON iR-ADV 6870. El servicio deberá incluir la mano de obra experta para desensamblaje, evaluación física y de ser necesario, calibración electrónica mediante software de servicio (Service Mode) de la marca.

El proveedor deberá realizar una visita técnica obligatoria a las instalaciones antes de presentar su oferta, debiendo adjuntar el acta firmada correspondiente.

3.2. Actividades

El contratista deberá ejecutar de manera obligatoria las siguientes actividades:

1. Diagnóstico Inicial: Desensamblaje e inspección detallada de la Unidad OPC, cuchilla de limpieza, filtro de toner, filtro de aire, rodillos de bandeja, entre otros.
2. Mantenimiento y Reparación: Limpieza profunda de cavidades de piñones, aspirado de polvillo residual acumulado en los rodillos, remoción de impurezas ópticas y lubricación mecánica de los ejes con grasa térmica de alta densidad.



3. Instalación de Componentes: En caso de determinarse daño físico en partes críticas (como cilindro rayado o cuchilla desgastada), el especialista procederá a la instalación de los componentes correspondientes.
4. Pruebas de Calidad: Impresión de patrones de prueba en escala de grises y sólidos negros (test patterns) para validar la eliminación completa de líneas, rayas o degradaciones visuales.

3.3. Plan de trabajo

El servicio se realizará en un único hito estructurado de la siguiente forma:

Día	Actividad Técnica a Ejecutar	Entregable / Resultado esperado
Día 1	Arribo a las instalaciones, diagnóstico físico y desmontaje de los bloques del motor de impresión.	Informe preliminar de diagnóstico y requerimiento técnico de partes (si aplica).
Día 2	Limpieza técnica profunda, calibración de voltajes de polarización de carga y pruebas operativas finales.	Acta de conformidad y operatividad al 100% firmada por Soporte Técnico.

3.4. Seguros

El Contratista deberá contar con las coberturas de seguro necesarias que cubran cualquier daño o pérdida que pudiera ocasionar durante la ejecución del servicio solicitado.

3.5. Prestaciones accesorias a la prestación principal

Informe Técnico Final: El proveedor entregará un informe detallado con lecturas de los contadores internos del equipo (impresiones, copias, rotaciones de tambor), estado de vida útil de los consumibles y recomendaciones de uso para los operadores del área.

3.6. Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1. Lugar

El desarrollo del servicio se llevará a cabo en, Jr. Bolívar N.º 530-534 Centro Histórico de Trujillo, en la provincia de Trujillo, Región La Libertad previa coordinación con el área usuaria para elaboración del informe

3.6.2. Plazo

EL plazo de ejecución para la prestación del servicio es de cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o de la recepción de la Orden de Servicio

4. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

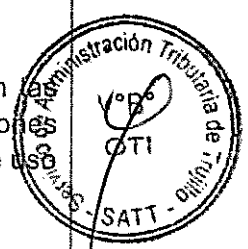
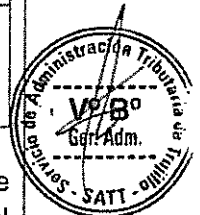
4.1. Equipamiento

El contratista deberá proveer todo el equipamiento necesario para la ejecución del servicio, asegurando que sea adecuado, funcional y en óptimas condiciones de operación. Este equipamiento podrá incluir, según la naturaleza del servicio. Todos los costos asociados al uso, transporte, mantenimiento o sustitución de dicho equipamiento serán asumidos por el contratista.

4.2. Documentación Requerida

No aplica.

4.3. Infraestructura estratégica



En caso el servicio requiera ser ejecutado total o parcialmente fuera de las instalaciones de la Entidad, el contratista deberá disponer de la infraestructura adecuada para tal fin, garantizando condiciones de seguridad, accesibilidad, conectividad y confidencialidad. La infraestructura ofrecida deberá cumplir con los estándares técnicos necesarios para asegurar la calidad del servicio.

4.4. Requisitos del Proveedor

- El Proveedor no deberá estar impedido, temporal o permanentemente, para contratar con el Estado Peruano. Tampoco deberá tener sanción vigente aplicada por el OECE.
- Persona jurídica o persona natural que se encuentre activo y habido en el registro de la SUNAT.
- El proveedor deberá de contar con el registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, a fin de poder contratar con el Estado.
- No estar inhabilitado, suspendido o impedido para contratar con el Estado
- El proveedor deberá acreditar experiencia mínima en la ejecución de dos (02) servicios de naturaleza y complejidad similar al objeto de la presente contratación.

La capacitación técnica y la experiencia acreditada del personal constituirán criterios fundamentales para la evaluación y selección, en cumplimiento del principio de idoneidad y conforme a la normativa vigente en contrataciones del Estado

4.5. Personal

El contratista será responsable de asignar el personal técnico y profesional idóneo para la ejecución del servicio, asegurando que cuente con la experiencia, formación académica y competencias necesarias para cumplir con las actividades establecidas.

El personal deberá ser suficiente y encontrarse disponible durante toda la vigencia del servicio, conforme al cronograma de trabajo. Cualquier cambio en el equipo de trabajo deberá ser comunicado previamente a la Entidad y autorizado por esta.

4.6. Acreditación

No aplica.

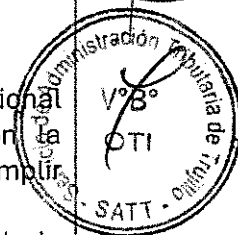
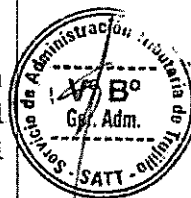
5. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1. Otras obligaciones

5.1.1. Otras obligaciones del contratista

El PROVEEDOR será responsable directo de la ejecución de todas las actividades contratadas, ya sea de manera personal o a través del personal a su cargo. Deberá cumplir con los plazos establecidos, mantener comunicación constante con el área usuaria y garantizar la calidad de los servicios prestados. Asimismo, deberá entregar los productos o entregables comprometidos, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato

5.1.2. Otras obligaciones de la Entidad



La Entidad proporcionará al PROVEEDOR las facilidades razonables necesarias para la correcta ejecución del servicio, tales como el acceso a las instalaciones, información pertinente oportuna, y los medios de coordinación con el área usuaria. Además, designará un responsable de la supervisión del servicio, con quien el PROVEEDOR deberá mantener contacto permanente

5.2. Adelantos

No Aplica

5.3. Confidencialidad

El PROVEEDOR deberá mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto a toda la información, documentación o datos a los que tenga acceso durante la ejecución del servicio. Esta obligación se extiende incluso después de concluida la relación contractual. La información no podrá ser divulgada, reproducida o utilizada para fines distintos a los establecidos, salvo autorización expresa de la Entidad.

5.4. Propiedad intelectual

Todos los productos, informes, documentos, software, planos, manuales y demás materiales generados como resultado de la prestación del servicio serán de propiedad exclusiva de la Entidad, incluyendo los derechos de autor, patentes u otros derechos de propiedad intelectual. El PROVEEDOR deberá ceder expresamente dichos derechos a favor de la Entidad cuando corresponda.

5.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

La Entidad podrá realizar visitas de supervisión o inspección programadas o inopinadas durante la ejecución del servicio, a fin de verificar el cumplimiento de los términos contractuales. Estas acciones serán coordinadas por el área usuaria y ejecutadas por personal técnico designado. El PROVEEDOR deberá colaborar con estas acciones, brindando la información y facilidades necesarias.

5.6. Entregables

El Proveedor deberá presentar los siguientes documentos, debidamente foliados, sellados y firmados por el responsable del Proyecto (02 ejemplares impresos y un ejemplar digital en formato PDF):

- Informe Técnico Final: El proveedor entregará un informe detallado con las lecturas de los contadores internos del equipo (impresiones, copias, rotaciones de tambor), estado de vida útil de los consumibles y recomendaciones de uso para los operadores del área.

5.7. Conformidad de la prestación

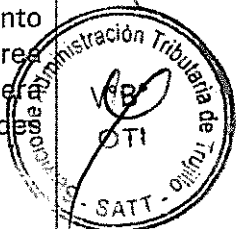
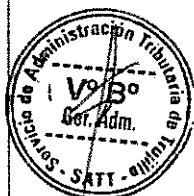
La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5.8. Forma de pago

El pago se realizará mediante depósito en cuenta después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad para ello deberá adjuntar la siguiente información:

- Factura
- Conformidad
- CCI

5.9. Penalidad por Mora



existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.

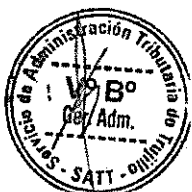
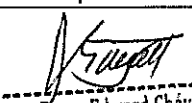
Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar

5.16. CLÁUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

V° B° Gerencia respectiva	Firma del Responsable del área usuaria
	 Ing. Perry Edward Chávez Llamoga RESP. OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (a) SATT