



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Oficina General de Administración y Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## TÉRMINOS DE REFERENCIA<sup>1</sup>

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de auditoría de segundo seguimiento del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de SGS.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)

### 3. Finalidad Pública

El presente servicio permitirá verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad SERVIR cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como también su adecuada implementación, con el fin de asegurarnos que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad demuestre su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

### 4. Antecedentes

La Subjefatura de Abastecimiento tiene como parte de sus funciones "(...) Planificar, ejecutar y controlar los procesos de programación, ejecución de contrataciones y administración de contratos, en concordancia con las normas vigentes y disposiciones internas sobre la materia; (...)" (literal d) del numeral 18.4 del ROF) lo que hace necesario contar con apoyo para la gestión administrativa de compras de las contrataciones realizadas por la Subjefatura de Abastecimiento de SERVIR.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1. Objetivo General:

Contar con los servicios de una persona jurídica, que brinde el servicio de Auditoría de Segundo Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIR bajo la norma ISO 9001:2015 para verificar que se cumple con los requisitos de la misma.

#### 5.2. Objetivo Específico:

Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad SERVIR cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como también su adecuada implementación.

### 6. Actividad del POI

Código de A.O.	Actividad
4.1.7	Gestión de acciones de mejora de Servicios Internos y externos de la Entidad.

### 7. Alcance y Descripción del servicio

#### 7.1 Actividades

El servicio se realizará en, por lo menos, los siguientes procesos misionales: "Acceso a la Información Pública", "Atención de Consultas Externas", "Implementación de Cursos MOOC" y "Atención de Controversias – Recursos de Apelación", "Supervisión No Programada"; así como también los procesos estratégicos y los procesos de soporte, incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de

<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

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

la Calidad.

El servicio brindado consistirá en la ejecución de una auditoría de segundo seguimiento en modalidad presencial del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de evaluar:

- ✓ El cumplimiento de la norma ISO 9001:2015
- ✓ El desempeño del Sistema de Gestión durante este último año
- ✓ Las acciones de seguimiento a las solicitudes de mejora

## 7.2 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

La entidad proporcionara la información correspondiente a fin que pueda ejecutar el servicio requerido.

## 7.3 Requisitos para la contratación

### Perfil del Proveedor

- Persona Jurídica.
- RUC vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- El proveedor debe contar con mínimo 20 auditorías externas del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015.

### Experiencia en la especialidad

#### Formación Académica:

#### AUDITOR LÍDER:

- Profesional titulado en Ingeniería, Administración o Ciencias Sociales.
- Certificado y registrado en el International Register of Certificated Auditors (IRCA, por sus siglas en inglés) como Auditor Líder en ISO 9001:2015.

#### AUDITOR:

- Profesional titulado en Ingeniería, Administración o Ciencias Sociales.
- Certificado como auditor líder o auditor en ISO 9001:2015.

#### ACREDITACIÓN:

- La formación académica será acreditada mediante copia simple del grado académico alcanzado y/o copia de título profesional.
- Copia simple de certificados, constancias, diplomas, entre otros.

### Experiencia laboral:

#### AUDITOR LÍDER:

**EXPERIENCIA LABORAL GENERAL:** No menor a cinco (5) auditorías, en el sector público y/o privado.

**EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA:** No menor a tres (3) auditorías en el sector público, desarrollando auditorías externas del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

#### AUDITOR:

**EXPERIENCIA LABORAL GENERAL:** No menor a tres (3) auditorías, en el sector público y/o privado.

**EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA:** No menor a dos (2) auditorías en el sector público, desarrollando auditorías externas del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015.

#### ACREDITACIÓN:

La experiencia, deberá ser acreditada mediante la presentación de copia simple de:

i) contratos u órdenes de servicio con sus respectivas conformidades o constancias de prestación o ii) constancias de trabajo, o iii) certificados, o iv) cualquier otro documento que de manera fehaciente acredite la experiencia señalada.

### 7.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

#### Lugar

El servicio será prestado de manera presencial en las sedes de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

- **Sede Principal:** Psje. Francisco de Zela N° 150, piso 10, Jesús María
- **Sede ENAP:** Av. Cuba N° 699, Jesús María
- **Sede Arequipa:** Av. Arequipa N° 934, Cercado de Lima
- **Sede TSC:** Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María

#### Plazo

- El servicio deberá ser prestado en un plazo máximo de hasta veintiún (21) días calendario, el mismo que iniciará según la fecha que establezca la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante correo electrónico, previa notificación de la orden de servicio.
- Plazo para la presentación del entregable: La presentación del entregable será de hasta trece (13) días calendario, contabilizadas a partir del día siguiente de finalizada la auditoría.

### 7.5 Entregable (Resultados esperados)

- El proveedor deberá entregar un (1) documento final digital resultante de la ejecución de la auditoría de seguimiento.
- Plazo para la presentación del entregable: La presentación del entregable será de hasta trece (13) días calendario, contabilizadas a partir del día siguiente de finalizada la auditoría.

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 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).

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosAutoridad Nacional  
del Servicio CivilOficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

## 7.6 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.

## 7.7 Confidencialidad

El CONTRATISTA se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones de la entidad a los que tenga acceso en la ejecución del presente servicio. Se entiende que la obligación asumida por el CONTRATISTA está referida no solo a los documentos e informaciones señalados como "confidenciales" sino a todos los documentos e informaciones que en razón del presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, pueda ser conocida por cualquier medio 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.

## 8. Medidas de control durante la ejecución contractual

### 8.1 Áreas que coordinarán con el proveedor:

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

### 8.2 Áreas responsables de las medidas de control:

Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

### 8.3 Área que brindará la conformidad:

Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Se debe tener presente que el área usuaria es responsable de la existencia, estado y condiciones de los servicios, de acuerdo con la Norma General del Sistema Nacional de Abastecimiento.

## 9. Modalidades de pago

### A Suma alzada

El 100% del pago se realizará previa conformidad del producto y comprobante de pago respectivo.

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## 10. Penalidad por mora<sup>2</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:

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

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.

## 11. 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, 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>3</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>4</sup>. En ningún caso,

<sup>2</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.

<sup>3</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>4</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>5</sup>.

## 12. 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.

## 13. 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.

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.

## 14. 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.

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

## 16. 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

<sup>5</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

Oficina General de Administración y  
Finanzas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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.

**17. 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.

**18. Garantía:**

No aplica