

	TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Órgano o Unidad Orgánica:	Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Meta Presupuestaria:	03
Actividad en el POI:	Seguimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y Cartas de Servicios de MIGRACIONES
Denominación de la Contratación:	Servicio de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión de Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES

1. Finalidad pública

La presente contratación tiene como finalidad asegurar la mejora continua de los procesos de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, a través de la realización de la Auditoría Interna en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. Antecedentes

Mediante Resolución de Superintendencia N° 000120-2025-MIGRACIONES, se aprobó el Plan Operativo Institucional – POI 2025 Actualizado, que contempla actividades en el marco del seguimiento y mantenimiento de los sistemas de gestión.

3. Objetivos de la contratación

Objetivo General:

Se requiere contratar los servicios de una persona jurídica, externa e independiente, para la ejecución de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES), con el fin de efectuar actividades que permitan fortalecer el mantenimiento e implementación correspondientes, conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

Objetivo Específico:

Mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de MIGRACIONES bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para los siguientes alcances certificados:

1. Visitas Inopinadas
2. Gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción
3. Control de Ingreso y Salida del País de Nacionales y Extranjeros Vía Marítima en el Puesto de Control Migratorio en el Puerto Callao
4. Control de Ingreso y Salida del País de Nacionales y Extranjeros en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
5. Emisión de Carné de Extranjería por cambio de calidad migratoria
6. Nacionalización Peruana por Matrimonio
7. Emisión del Título o Registro de Nacionalidad
8. Expedición del Pasaporte Electrónico Ordinario
9. Selección de personal
10. Gestión de las acciones de Capacitación
11. Procedimiento Administrativo Disciplinario
12. Canales de Atención
13. Acreditación de la persona extranjera en situación de vulnerabilidad
14. Operativos de Verificación y Fiscalización Migratoria


 FIRMADO DIGITAL
 Firmado digitalmente por SACO
 CHIPANA Carlos Eduardo FAU
 20551239692 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 23.10.2025 12:58:35 -05:00


 FIRMADO DIGITAL
 Firmado digitalmente por JESSEN
 VIGIL Mary Del Rosario FAU
 20551239692 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 23.10.2025 14:13:31 -05:00

4. Características y condiciones del servicio a contratar

4.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Servicio	Descripción
01	Servicio de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión de Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES

4.2 Actividades

El Servicio de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES debe comprender, como mínimo, las siguientes actividades:

4.2.1 Plan de Auditoría: El proveedor debe presentar un Plan de Auditoría conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y las directrices de auditoría contenidas en la Norma ISO 19011:2018, con el propósito de evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad respecto a los siguientes alcances certificados:

1. Visitas Inopinadas
2. Gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción
3. Control de Ingreso y Salida del País de Nacionales y Extranjeros Vía Marítima en el Puesto de Control Migratorio en el Puerto Callao
4. Control de Ingreso y Salida del País de Nacionales y Extranjeros en el Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
5. Emisión de Carné de Extranjería por cambio de calidad migratoria
6. Nacionalización Peruana por Matrimonio
7. Emisión del Título o Registro de Nacionalidad
8. Expedición del Pasaporte Electrónico Ordinario
9. Selección de personal
10. Gestión de las acciones de Capacitación
11. Procedimiento Administrativo Disciplinario
12. Canales de Atención
13. Acreditación de la persona extranjera en situación de vulnerabilidad
14. Operativos de Verificación y Fiscalización Migratoria

Asimismo, el Plan de Auditoría debe considerar los **procesos estratégicos y de soporte** necesarios para el adecuado funcionamiento de los alcances certificados, de acuerdo con lo establecido en la norma administrativa interna “**E04.OPP.NAI.001 – Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**”, el cual deberá ser entregado con un máximo de siete (07) días calendario a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

4.2.2 Ejecución de la auditoría externa de seguimiento: El proveedor debe ejecutar la auditoría interna conforme a lo establecido en el Plan de Auditoría aprobado, con el propósito de evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado para sus operaciones, a fin de identificar oportunidades de mejora y/o hallazgos en los procesos certificados que se encuentran dentro del alcance de dicho sistema de gestión.

4.2.3 Entrega del informe de auditoría externa: El proveedor debe entregar el Informe Final de la Auditoría Interna, el cual debe contener los hallazgos detectados (Fortalezas, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora), así como las conclusiones generales de la auditoría. El informe debe ser presentado en un plazo máximo de veinte (20) días calendario, contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

Nota: Todos los costos asociados al desplazamiento del equipo auditor (movilidad, viáticos, entre otros) serán asumidos íntegramente por el proveedor.

4.2.4 Otras consideraciones:

Las actividades son consideradas como generales, no siendo excluyentes ni limitativas, debiendo el proveedor contratado efectuar los aportes necesarios para la correcta complementación y prestación del servicio contratado; si fuera el caso.

Durante el desarrollo del servicio se deberá informar oportunamente a La Entidad, sobre cualquier modificación, incongruencia o factor que pueda generar la alteración en el servicio y sus resultados.

La omisión de dicha comunicación constituye falta del proveedor contratado, quien asumirá la absoluta responsabilidad por los hechos que se deriven de ello.



Firmado digitalmente por JESSEN VIGIL Mary Del Rosario FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.10.2025 14:14:09 -05:00

4.3 Procedimiento

El desarrollo de las actividades se realizará según el procedimiento y metodología del proveedor, garantizando el cumplimiento de los principios establecidos en la Norma ISO 19011:2018.

4.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar: El servicio de auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad podrá desarrollarse de manera presencial, virtual o mixta, previa coordinación con la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad.

Plazo: El servicio será ejecutado en un periodo no mayor a **veinte (20) días calendario**, contados desde el día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

4.5 Resultados esperados

4.5.1 Entregable

Nº de entregable	Descripción	Plazo de presentación de producto	Forma de pago
Primer entregable	Plan de Auditoría Interna elaborado conforme a la Norma ISO 9001:2015 y a lo descrito en el numeral 4.2.1.	Hasta los 07 días calendario contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	20%
Segundo entregable	Informe final de la auditoría interna, que deberá contener los hallazgos detectados (fortalezas, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora), así como las conclusiones generales de la auditoría	Hasta los 20 días calendario contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	80%

Cada entregable deberá ser foliado e ingresado por Mesa de Partes Virtual de la Entidad.

5. Requisitos y recursos del proveedor

5.1 Requisitos del proveedor

- Persona jurídica que no se encuentre impedida para contratar con el Estado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Debe contar con Registro vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).
- Contar con RUC.
- En caso aplique, no encontrarse inhabilitado ni inscrito en el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles (RNSSC), no encontrarse registrado en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) y no estar sentenciado por hechos de violencia familiar y/o sexual, de corresponder.
- Asimismo, el proveedor deberá acreditar experiencia mínima de cinco (05) auditorías internas basadas en la norma del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
- La experiencia del postor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito.
- Por otro lado, para el servicio se requiere que el proveedor acredite personal especialista o técnico, dichos requisitos son especificados por la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto en el numeral 5.2.
- El Postor deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos a través de constancias, certificados y/o diplomas, o mediante Declaración Jurada, según corresponda.

5.2 Requisitos del proveedor

5.2.1 Personal clave

a) Auditor Líder

i. Actividades: Realizar la Auditoría Interna correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 para los alcances certificados del SGC.

ii. Perfil:

Formación:

- Titulado Profesional en Administración, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.

- Acreditación como Auditor líder en la Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad para lo cual deberá presentar su constancia de formación emitida por una institución acreditada de reconocimiento internacional en Sistemas de Gestión.

Experiencia:

- Mínimo cinco (05) años de experiencia en actividades vinculadas con sistemas de gestión de la calidad, implementación, mantenimiento o auditorías internas/externas del SGC.
- Haber participado como auditor líder en al menos cuatro (04) auditorías internas y/o de recertificación y/o seguimiento bajo la Norma ISO 9001:2015, de las cuales al menos una (01) debe haberse ejecutado en entidades del sector público.

Lo indicado se acreditará con constancias o certificados.

5.2.2 Otro personal

En caso se considere necesario contar con auditores adicionales, estos deben cumplir el siguiente perfil:

Formación:

- Titulado Profesional en Administración, Economía, Ingeniería Industrial, o carreras afines.
- Formación como Auditor en la Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad.

Experiencia:

- Mínimo tres (03) años en actividades vinculadas con sistemas de gestión de la calidad, implementación, mantenimiento o auditorías internas/externas del SGC.
- Experiencia como auditores internos en la Norma ISO 9001:2015 en por lo menos dos (02) instituciones públicas o privadas. Lo indicado se acreditará con constancias o certificados.

Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

5.1 Sistema de contratación

El sistema de contratación es de suma alzada.

5.2 Confidencialidad

El contratista se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte del servicio.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.

5.3 Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno

EL CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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 CONTRATISTA 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.



Firmado digitalmente por JESSEN VIGIL Mary Del Rosario FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.10.2025 14:14:38 -05:00



Firmado digitalmente por SACO CHIPANA Carlos Eduardo FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.10.2025 12:59:28 -05:00

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.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se aprueba la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

[Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](http://www.gob.pe)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

5.4 Conformidad de la prestación

La supervisión del servicio estará a cargo del Jefe de la Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, quien será responsable de emitir la conformidad de servicio, en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF. De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar, el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.



Firmado digitalmente por JESSEN VIGIL Mary Del Rosario FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.10.2025 14:14:48 -05:00



Firmado digitalmente por SACO CHIPANA Carlos Eduardo FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.10.2025 12:59:43 -05:00

5.5 Forma de pago

El pago es parcial y será distribuido de la siguiente manera:

Nº de Pago	Concepto	Plazo de presentación del producto	Forma de Pago
Primer pago	Plan de Auditoría elaborado conforme a la Norma ISO 9001:2015 y a lo descrito en el numeral 4.2.1	Hasta los 07 días calendario contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	20%
Segundo pago	Informe final de la auditoría interna, que deberá contener los hallazgos detectados (fortalezas, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora), así como las conclusiones generales de la auditoría.	Hasta los 20 días calendario contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	80%

El o los pago(s) debe(n) realizarse luego de prestado el servicio y emitida la conformidad por el área usuaria, salvo que por razones de mercado el pago sea condición para la ejecución del servicio. Este último supuesto debe estar sustentado.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

5.6 Garantías

No aplica.

5.7 Conflicto de Intereses (Ley N°31564)

El proveedor declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162-2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses

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 dependiente al tipo de servicio. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 4 y 7 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

5.8 Solución de Controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

5.9 Resolución de Contrato por incumplimiento

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

5.10 Fórmula de Reajustes

No aplica.

5.11 Gestión de Riesgos

SERVICIO	Código del Riesgo	Descripción del Riesgo	Riesgo Asignado A	
			Entidad	Contratista
Servicio de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión de la Calidad de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES	RIESGO-01	Emisión de un informe con hallazgos sin sustento técnico ni evidencia documentada, afectando la confiabilidad del proceso de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.		X
	RIESGO-02	Divulgación o uso indebido de información institucional, confidencial o con datos personales obtenidos durante la auditoría, afectando la imagen institucional y vulnerando la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.		X

La Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad de la Oficina de Planeamiento

y Presupuesto determinará las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por la entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de servicios, de corresponder.

En la estrategia de contratación de bienes y servicios segmentados como estratégicos el área usuaria en coordinación con la DEC realiza la planificación integral de la gestión de riesgos, en una matriz que forma parte del expediente de contratación, en la que se incluye la identificación, análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 128 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

5.12 Penalidades

Si el proveedor no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a 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

La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

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. Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

5.13 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

6. Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.