

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 Externa de Cartas de Servicios 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 Externa para la Carta de Servicios.

2. Antecedentes

Con Memorando Múltiple N°000326-2025-GG-MIGRACIONES de fecha 10 de octubre de 2025, y asunto: Ejecución Presupuestal Genérica de Gasto 23 Bienes y Servicios, actualizado al 03OCT2025, solicita remitir los requerimientos de bienes y servicios.

Mediante Hoja de Elevación N°000342-2025-OAF-MIGRACIONES, de fecha 07 de octubre de 2025, la Oficina de Administración y Finanzas, menciona que existen requerimientos bienes y servicios los cuales deben ser remitidos por las áreas usuarias a la brevedad posible.

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.

Con fecha 29 de setiembre de 2025, se aprobó la actualización del E04.OPP.FR.003-Programa Anual de Auditorías 2025 (versión 02), el cual contempla la realización de Auditorías Internas y Externas de los Sistemas de Gestión.

3. Objetivos de la contratación

Objetivo General: La Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, requiere contratar el Servicio a una entidad certificadora acreditada, externa e independiente para efectuar el Servicio de una Auditoría Externa de Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 para el alcance certificado del proceso “Emisión de Permiso a Tierra”

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por JESSEN
VIGIL Mary Del Rosario FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2025 10:01:17 -05:00MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por LANDA
CAMAYO Heidi Veronica FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.10.2025 09:22:50 -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 Externa de Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 para el alcance certificado del proceso “Emisión de Permiso a Tierra”.

4.2 Actividades

El Servicio de Auditoría Externa de Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 para el alcance certificado del proceso “Emisión de Permiso a Tierra” de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES comprende las siguientes actividades:

4.2.1 Presentar el Plan de Auditoría Interna bajo la norma UNE 93200:2008 para el alcance de los procesos descritos en el siguiente numeral 4.2.2, el cual deberá ser entregado con un máximo de diez (10) días calendarios a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

4.2.2 Realizar la Auditoría Externa correspondiente a la Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 para el alcance certificado del proceso “Emisión de Permiso a Tierra”, el cual tiene como finalidad, identificar oportunidades de mejora y/o hallazgos del proceso certificado y los procesos que se encuentran dentro del alcance, el cual comprende los siguientes procesos:

- Gestión de la Calidad y Modernización
- Gestión de la Dirección
- Emisión de Permiso a Tierra

4.2.3 Entregar el informe final de la auditoría, el cual contendrá las fortalezas (puntos fuertes) y los hallazgos detectados (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora) que hayan identificado durante la ejecución de la auditoría, con un máximo de veinte (20) días calendarios a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

Los costos de traslado (movilidad, viáticos, entre otros) para el equipo auditor serán asumidos por la empresa certificadora.

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.

4.3 Procedimiento

- a) La auditoría externa de Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 se desarrollará en modalidad virtual.
- b) La entidad pondrá en conocimiento tanto a los auditores y los auditados, el link de enlace donde se llevará a cabo la auditoría externa virtual.
- c) El proveedor enviará el Plan de Auditoría, la cual la misma será compartida con los procesos de alcance de la certificación.
- d) Luego de realizar la auditoría de acuerdo al plan, el proveedor elaborará y enviará el Informe final de la auditoría, el cual contendrá los hallazgos identificados.

4.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

Lugar. El servicio de auditoría podría realizarse de forma virtual, previa coordinación con el área usuaria.

Plazo. El servicio será prestado por un periodo no mayor a los treinta (30) días calendarios 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 bajo la norma Carta de Servicios bajo la Norma UNE 93200:2008 para los procesos del alcance de la certificación.	Hasta los 10 días calendarios desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	20%
Segundo entregable	Informe final de la auditoría, el cual contendrá las fortalezas (puntos fuertes) y los hallazgos detectados (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora) que hayan identificado durante la ejecución de la auditoría.	Hasta los 20 días calendarios desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	80%

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 establecidos 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 cumplir lo siguiente:
 - a) Ser una entidad certificadora acreditada, de reconocimiento internacional.
 - b) Haber ejecutado un mínimo de **cinco (05) auditorías** de Certificación, Recertificación y/o Seguimiento conforme la norma UNE 93200:2008, en cualquiera de sus versiones, en entidades públicas o privadas en nuestro país o en Latinoamérica, de las cuales al menos **una (01)** se haya realizado en entidades públicas.
- 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 Personal clave

a) Auditor Líder

i. Actividades: Realizar la Auditoría Externa de Seguimiento correspondiente al Sistema de Carta de Servicios conforme a la norma UNE 93200:2008 en aquellos procesos que intervienen en el alcance del proceso certificado “Emisión de Permiso a Tierra”:

Perfil:

Formación

- Titulado en Administración, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o Ambiental o afines.
- Auditor Líder en ISO 9001 u otro Sistema de Gestión.
- Calificación como Auditor en Cartas de Servicio según Norma UNE 93200:2008.

Experiencia

- Experiencia cinco (05) años de experiencia en actividades de Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Cartas de Servicios (consultorías, implementación, mantenimiento, auditorías internas).
- Experiencia como Auditor en auditorías internas y/o de certificación y/o recertificación y/o seguimiento (mínimo 05 auditorías realizadas) de Cartas de Servicios. Asimismo, una (01) debe ser en una entidad pública.

Lo indicado se acreditará con constancias o certificados.

6. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

6.1 Modalidad de pago

De suma alzada.

6.2 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.

6.3 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 conducta 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.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se aprueba la " POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNORNO", 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.

6.4 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.

6.5 Forma de pago

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

N° de Pago	Concepto	Plazo de presentación del producto	Forma de Pago
Primer pago	Plan de Auditoría elaborado conforme a la norma UNE 93200:2008 para los procesos descritos en el numeral 4.2.2	Hasta los 10 días calendarios desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio	20%
Segundo pago	Informe final de la auditoría, el cual contendrá las fortalezas (puntos fuertes) y los hallazgos detectados (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora) que hayan identificado durante la ejecución de la auditoría.	Hasta los 20 días calendarios 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. Asimismo, 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.

6.6 Garantías

No aplica.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 Fórmula de Reajustes

No aplica.

6.10 Gestión de Riesgos

SERVICIO	Código del Riesgo	Descripción del Riesgo	Riesgo Asignado A	
			Entidad	Contratista
Servicio de Auditoría Externa en Carta de Servicios de la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES	RIESGO-01	Incumplimiento de los términos de referencia: El proveedor podría no cumplir lo establecido en los términos de referencia, lo que afectaría la operatividad de Carta de Servicios y podría derivar en incumplimientos en la normativa vigente.		X
	RIESGO-02	Divulgación no autorizada de información sensible: El personal del proveedor podría divulgar, filtrar o utilizar indebidamente información confidencial o personal durante la ejecución del servicio, lo cual puede comprometer la seguridad institucional, vulnerar derechos de los ciudadanos, y afectar la imagen y confianza en la entidad.		X
	RIESGO-03	Emisión de un informe con hallazgos no fundamentados, incompletos o con metodologías inadecuadas.		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

6.11 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.

6.12 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.

7. 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.