



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 REFERENCIA¹

1. Denominación de la contratación

Servicio de auditoría externa de certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información bajo las Normas Internacional ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001.

2. Área usuaria que requiere el servicio

Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).

3. Finalidad Pública

El presente servicio permitirá verificar que el Sistema Integrado de Gestión de SERVIR cumple con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001 como también su adecuada implementación, con el fin de asegurarnos que nuestro Sistema Integrado de Gestión demuestre su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan al ciudadano, proteger la información, prevenir el soborno y cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

4. Antecedentes

SERVIR aprueba el Plan de Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno, con el propósito de fortalecer nuestros sistemas de gestión y reafirmar nuestro compromiso con la mejora continua y la transparencia, esto nos permitirá optimizar recursos, simplificar procesos y asegurar una gestión más completa e interconectada de nuestras operaciones. Un punto clave del Plan de Integración es la Auditoría de Certificación (Normas Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001) programada para el periodo 2026.

5. Objetivos de la Contratación

5.1. Objetivo General:

Contar con los servicios de una persona jurídica para la Auditoría de Certificación del Sistema Integrado de Gestión de SERVIR bajo las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001: 2022.

5.2. Objetivo Específico:

Verificar que el Sistema Integrado de Gestión de SERVIR cumple con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001: 2022.

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 los siguientes procesos misionales: "Atención de Controversias – Recursos

¹ 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 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"

de Apelación”, “Atención de Consultas Externas”, “Acceso a la Información Pública”, “Implementación de Cursos MOOC”, “Supervisión No Programada”, Gestión de las Sanciones e Intervenciones, Gestión de Desarrollo de Servicio Civil, Disponibilidad con Remuneración de Gerentes Públicos, Gestión Documental y Archivo Central y Gestión de Tecnologías de la Información; así como también los procesos estratégicos y los procesos de soporte del Sistema Integrado de Gestión.

El servicio brindado consistirá en la ejecución de una Auditoría de Certificación en modalidad presencial del Sistema Integrado de Gestión de SERVIR, basado en la aplicación de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001: 2022, cumpliendo con las siguientes etapas:

1. Elaboración de la propuesta de Plan de Auditoría.
 - Considerando el alcance del Sistema Integrado de Gestión.

PROCESO	SEDES DE SERVIR	ISO 9001	ISO 37001	ISO 27001
Atención de Controversias – Recursos de Apelación	Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María	X	X	X
Atención de Consultas Externas	Psje. Francisco de Zela N° 150, piso 10, Jesús María	X	X	X
Acceso a la Información Pública	Psje. Francisco de Zela N° 150, piso 10, Jesús María	X	X	X
Implementación de Cursos MOOC	Av. Cuba N° 699, Jesús María	X	X	
Supervisión No Programada	Psje. Francisco de Zela N° 150, piso 10, Jesús María	X	X	
Gestión documental y Archivo Central	Av. Arequipa N° 934, Cercado de Lima			X
Gestión de Tecnologías de la Información	Av. Arequipa N° 934, Cercado de Lima			X
Gestión de las Sanciones e Intervenciones	Psje. Francisco de Zela N° 150, piso 10, Jesús María			X
Gestión de Desarrollo de Servicio Civil	Av. Cuba N° 699, Jesús María			X
Disponibilidad con Remuneración de Gerentes Públicos	Av. Arequipa N° 934, Cercado de Lima			X

2. Ejecutar la Auditoría de Certificación.
 - La Auditoría se realizará de manera presencial en las sedes de SERVIR y finalizará con la suscripción de un acta de cierre de auditoría.
3. Remitir el Informe de Auditoría y Certificado bajo las Normas Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001 con acreditación por INACAL por lo menos una Norma ISO y las otras por acreditador Internacional.

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



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"

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.
- Oficina física en Perú.

Experiencia en la especialidad

- El proveedor debe acreditar experiencia en auditorías externas por un monto acumulado mínimo de S/ 300,000.00 (trescientos mil con 00/100 soles) durante los últimos 3 años, vinculado a servicios de auditoría de certificación o recertificación basados en las normas ISO 9001, ISO 37001 o ISO 27001.
- El proveedor debe contar con acreditación por INACAL por lo menos una Norma ISO y las otras por acreditador Internacional conforme a la norma ISO/IEC 17021.

PERSONAL CLAVE:

FORMACIÓN ACADÉMICA:

AUDITOR LÍDER:

- Profesional titulado en Ingenierías, administración o afines.
- Certificado como auditor líder ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001:2022 con acreditación vigente o actualizado por el organismo de certificación.

AUDITOR:

- Profesional titulado en Ingenierías, administración o afines.
- Certificado como auditor líder ISO 9001:2015 y/o ISO 37001:2016 y/o ISO 27001:2022 con acreditación vigente o actualizado por el organismo de certificación.

ACREDITACIÓN:

- La formación académica será acreditada mediante copia simple del título profesional.
- Copia simple de certificados, constancias, diplomas, entre otros.

EXPERIENCIA LABORAL:

AUDITOR LÍDER:

EXPERIENCIA LABORAL GENERAL: No menor de veinte (20) auditorías de certificación, en el sector público y/o privado.

EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA: No menor a diez (10) auditorías de certificación bajo las Normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 o ISO 27001:2022, garantizando haber ejecutado al menos tres (03) auditorías en cada una de las normas mencionadas en el sector público y/o privado.

AUDITOR:

EXPERIENCIA LABORAL GENERAL: No menor a cinco (05) auditorías de certificación, en el sector público y/o privado.

EXPERIENCIA LABORAL ESPECÍFICA: No menor a tres (03) auditorías de certificación bajo las Normas ISO 9001:2015 y/o ISO 37001:2016 y/o ISO 27001:2022.

**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"

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 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 informe de auditoría y Certificado bajo las Normas Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001 con acreditación por INACAL por lo menos una Norma ISO y las otras por acreditador Internacional, será de hasta setenta (70) días calendario, contabilizadas a partir del día siguiente de finalizada la auditoría.

7.5 Entregable

- El proveedor deberá entregar informe de auditoría digital resultante de la ejecución de la auditoría de certificación.
- El proveedor deberá entregar los certificados de auditoría en físico y digital.

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 entregable.

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 mora²

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

11. Otras penalidades

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Forma o procedimiento de verificación
1	Por cada día de atraso del entregable	1% de la UIT	Según informe emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)

12. 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 contrato³. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario

²La 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.

³ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 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"

de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco⁴. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁵.

13. 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.

14. 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 resolución del contrato se realizará conforme lo establecido en el Decreto Supremo N° 009-2025-EF Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y/o modificatorias.

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 un (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 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 del Sistema de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información** de SERVIR.

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

⁵ 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"

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, o mediante el correo: 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.