



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 seguimiento de cumplimiento de las normas ISO.

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).

### 3. Finalidad Pública

La finalidad de este servicio es llevar a cabo las acciones necesarias para fortalecer la gestión institucional de SERVIR optimizando la gestión institucional de SERVIR. Esto se logrará mejorando la coordinación y eficiencia de los sistemas administrativos, los procesos de apoyo y asesoramiento, y la gestión de riesgos. Además, la promoción de una cultura de integridad entre los servidores para asegurar que los servicios proporcionados por SERVIR sean efectivos, oportunos y eficientes. Estas acciones contribuirán a una gestión institucional más robusta y alineada con la misión de la entidad.

### 4. Antecedentes

SERVIR cuenta con tres (03) sistemas de gestión basados en las normas ISO: sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de seguridad de la información y sistema de gestión antisoborno, los cuales se manejan de manera independientes. En el marco de la Revisión por la Alta Dirección realizada el 04 de enero de 2025, se acordó que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto debe Formular el Plan de Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno el cual cuenta con conformidad de la Alta Dirección.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1 Objetivo General:

Realizar el seguimiento al mantenimiento del sistema integrado de gestión con base a las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001. Esto nos permitirá la optimización de los procesos, uso eficiente de los recursos, la promoción de una cultura de integridad entre los servidores y fomentar la mejora continua, contribuyendo así a brindar servicios más efectivos, oportunos y eficientes en SERVIR.

#### 5.2 Objetivo Específico:

Seguimiento a las actividades para cumplir con el mantenimiento del sistema integrado de gestión con base a las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.

### 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.

<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"

## 7. Alcance y Descripción del servicio

El servicio consiste en brindar seguimiento y apoyo a los procesos involucrados en el alcance del sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.

Asimismo, el servicio consiste en realizar el seguimiento del sistema integrado de gestión de SERVIR para verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001, y los procedimientos establecidos en SERVIR.

### 7.1 Actividades

- Seguimiento y actualización de los siguientes registros: Seguimiento al contexto, partes interesadas, roles y responsabilidades, objetivos e indicadores, listas maestras, plan de comunicaciones, plan de capacitaciones, salidas no conformes, y solicitudes de implementación de mejora del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Seguimiento y actualización de las matrices de riesgo y oportunidades de los procesos involucrados dentro del alcance del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Seguimiento al proceso de auditoría externa en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Monitoreo al cumplimiento de los procedimientos del sistema integrado de gestión a los procesos involucrados.

### 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 natural
- RUC vigente.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente (de corresponder).
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

#### Formación Académica:

Título profesional en Ingeniería, Ciencias o Administración.

#### Acreditación:

Copia simple del título obtenido.

#### Experiencia laboral específica:

Con una experiencia mínima de dieciocho (18) meses como analista de sistemas integrados de gestión.



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"

Con una experiencia mínima de cuatro (4) meses realizando servicio de seguimiento de cumplimiento de las normas ISO en el sector público.

#### 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 (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

#### **Capacitación y/o entrenamiento:**

Cursos relacionados a normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 27001, con un mínimo acumulado de veinte (20) horas de duración.

Programa de especialización en calidad y mejora continua de procesos con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas, u horas académicas u horas pedagógicas.

#### Acreditación:

Copia simple de constancias o certificados o cualquier otro documento que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

### **7.4 Lugar y plazo de prestación del servicio**

El servicio será en forma virtual, sin embargo, se requiere que el contratista cuente con disponibilidad para realizar el seguimiento de forma presencial de acuerdo a la disponibilidad de los dueños de los procesos y/u Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que forman parte del alcance del sistema integrado de gestión, en las sedes:

**Lugar:** El servicio será realizado en las siguientes sedes:

<b>N°</b>	<b>Sede</b>	<b>Ubicación</b>
1	Sede Arequipa	Av. Arequipa 934, Cercado de Lima.
2	Sede ENAP	Av. Cuba 699, Jesús María
3	Sede Central	Pje. Francisco de Zela 150, piso 10 - Jesús María
4	Sede TSC	Jr. Mariscal Miller 1157, Jesús María

#### **Plazo**

El plazo de ejecución del servicio será de hasta cien (100) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

**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"

## 7.5 Entregable (Resultados esperados)

<b>Entregable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Plazo</b>
<b>Entregable 01</b>	<p>Presentar un (01) informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Las actividades de seguimiento y actualización de los siguientes registros: objetivos e indicadores del SIG, listas maestras de documentos y roles y responsabilidades del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li><li>Las actividades de seguimiento y actualización de las matrices de riesgo y oportunidades de los procesos involucrados dentro del alcance del sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li></ul>	Hasta diez (10) días calendario, a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio.
<b>Entregable 02</b>	<p>Presentar un (01) informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Las actividades de seguimiento y actualización de los siguientes registros: Seguimiento al contexto, partes interesadas, objetivos e indicadores, plan de comunicaciones y seguimiento de solicitudes de implementación de mejora del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li><li>Las actividades de seguimiento al proceso de auditoría externa en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li></ul>	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del primer entregable o al día siguiente de la presentación del primer entregable, lo que ocurra primero.
<b>Entregable 03</b>	<p>Presentar un (01) informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Las actividades de seguimiento y actualización de los siguientes</li></ul>	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día



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"

	registros: objetivos e indicadores, solicitudes de implementación de mejora, salidas de revisión por la dirección y seguimiento de la implementación de los planes de acción del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.	siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.
<b>Entregable 04</b>	<p>Presentar un (01) informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades de seguimiento y actualización de los siguientes registros: objetivos e indicadores, solicitudes de implementación de mejora, salidas de revisión por la dirección, salidas no conformes, plan de capacitaciones y seguimiento de la implementación de los planes de acción del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li> <li>Las actividades de Monitoreo al cumplimiento de los procedimientos del sistema integrado de gestión a los procesos involucrados.</li> </ul>	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del tercer entregable o al día siguiente de la presentación del tercer entregable, lo que ocurra primero.

Los entregables, deben 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 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"

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:**

Gerencia General, Subjefatura de Servicio al Ciudadano, Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, ENAP, Tribunal del Servicio Civil, Subjefatura de Abastecimiento, Subjefatura de Contabilidad, Subjefatura de TI, Oficina de Recursos Humanos y 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



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"

## 9. Modalidades de pago

A Suma alzada

El pago se realizará en soles, en cuatro (04) armadas, previa presentación del entregable solicitado y conformidad respectiva a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Entregables	Porcentajes de pago
Entregable 01	10% del monto contratado
Entregable 02	30% del monto contratado
Entregable 03	30% del monto contratado
Entregable 04	30% del monto contratado

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.

## 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.

<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.



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"

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, 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.

<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.

<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"

- 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 los establecido en el Decreto Supremo N° 009-2025-EF Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y/o modificatorias.

#### 14. 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.

#### 15. 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.

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.

#### 16. 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.