



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

### 1. Denominación de la contratación

Servicio de asistencia técnica en la implementación 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.

### 5. Objetivos de la Contratación

#### 5.1 Objetivo General:

Implementar un sistema integrado de gestión en 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:

Brindar asistencia técnica y acompañamiento a los dueños de los procesos involucrados, para implementar un sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 y demostrar el cumplimiento de los requisitos de estas normas.

### 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

El servicio consiste en realizar la asistencia técnica y acompañamiento a los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.

Asimismo, el servicio contempla la auditoría interna y sensibilización al personal involucrado en los procesos del sistema integrado de gestión basados en la norma ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.



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"

## 7.1 Actividades

- Determinar las responsabilidades del sistema de gestión antisoborno en los perfiles del puesto u otro documento.
- Actualizar las matrices de riesgo y oportunidades de los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Determinar los requerimientos de los Servidores Civiles conforme con los requisitos de la ISO 37001.
- Revisar y/o actualizar el documento relacionado a medidas disciplinarias, conforme a la ISO 37001.
- Revisar y/o actualizar el Código de conducta de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, conforme a la ISO 37001.
- Revisión y/o actualización de las Directiva: Mecanismos de transparencia e integridad en los procesos de selección de SERVIR, Lineamientos que regulan el ofrecimiento y/o recepción de regalos, cortesías, atenciones e invitaciones u otros actos similares en SERVIR (ORH-DI-02), Directiva que regula el trámite sobre presuntos actos de corrupción y las medidas de protección al denunciante aplicables en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (ORH-DI-01), Lineamientos para la Debida Diligencia en los Procesos de SERVIR (OPP-DI-02)" conforme a la ISO 37001.
- Determinar los controles financieros y no financieros de los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Revisar y/o actualizar de los procedimientos de los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Identificar evidencias del cumplimiento de los documentos relacionados al sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Realizar la sensibilización sobre el sistema integrado de gestión a los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.
- Ejecutar de auditoría interna a los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.

## 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 Nº 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

**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"

Subjefatura de Abastecimiento. (cuando corresponda, ya que sólo aplica para personas naturales)

### Experiencia en la especialidad

#### Formación Académica:

Grado de Bachiller o Título Profesional en Ingeniería, Gestión o Administración.

#### Acreditación:

Copia simple del grado de bachiller o título profesional obtenido.

#### Experiencia laboral:

Con una experiencia mínima de cuatro (04) años realizado actividades de implementación del sistema de gestión antisoborno (ISO 37001) o Sistema de calidad (ISO 9001).

#### Acreditación:

Copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago

#### Capacitación y/o entrenamiento:

Curso de Interpretación o auditor interno de las Normas ISO 9001 y/o ISO 37001 con un mínimo de (20) horas lectivas/académicas.

#### 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

### Lugar

N°	Sede	Ubicación
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. Mrcal. William Miller 1157, Jesús María

El plazo de ejecución del servicio será de hasta ciento sesenta y cinco (165) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

## 7.5 Entregable (Resultados esperados)

Entregable	Descripción	Plazos
Entregable 01	Desarrollar un (01) informe del avance de la asesoría técnica en la implementación del sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 27001 - ISO 37001 - ISO 9001, que incluya:	Hasta treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de recepcionada la orden de servicio



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"

	<ul style="list-style-type: none"><li>• La determinación de las responsabilidades del sistema de gestión antisoborno en los perfiles del puesto u otro documento.</li><li>• La actualización de las matrices de riesgo y oportunidades de los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado de gestión.</li></ul>	
Entregable 02	<ul style="list-style-type: none"><li>• La determinación de los requerimientos de los Servidores Civiles conforme con los requisitos de la ISO 37001.</li><li>• Documento relacionado a medidas disciplinarias, actualizado conforme a la ISO 37001, para su aprobación o sustentar conformidad del documento con los requisitos de la ISO 37001.</li><li>• El Código de conducta de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, actualizado conforme a la ISO 37001, para su aprobación.</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.
Entregable 03	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las directivas: Mecanismos de transparencia e integridad en los procesos de selección de SERVIR, Lineamientos que regulan el ofrecimiento y/o recepción de regalos, cortesías, atenciones e invitaciones u otros actos similares en SERVIR (ORH-DI-02), Directiva que regula el trámite sobre presuntos actos de corrupción y las medidas de protección al denunciante aplicables en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (ORH-DI-01), Lineamientos para la Debida Diligencia en los Procesos de SERVIR (OPP-DI-02); actualizadas conforme a la ISO 37001, para su aprobación o sustentar conformidad por cada directiva mencionado con los requisitos de la ISO 37001.</li></ul>	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del segundo entregable o al día siguiente de la presentación del segundo entregable, lo que ocurra primero.
Entregable 04	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos de los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado de gestión, actualizados conforme a la ISO 37001, para su aprobación o sustentar conformidad por cada procedimiento mencionado con los requisitos de la ISO 37001.</li><li>• La determinación de los controles financieros y no financieros de los procesos involucrados en la</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.



	<p>implementación del sistema integrado de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un reporte de sensibilización sobre el sistema integrado de gestión a los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado de gestión.</li> </ul>	
Entregable 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias del cumplimiento de los documentos relacionados al sistema integrado en base a las normas ISO 27001, ISO 37001, ISO 9001.</li> <li>Un reporte de sensibilización sobre el sistema integrado de gestión a los procesos involucrados en la implementación del sistema integrado de gestión.</li> </ul>	Hasta treinta (30) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del cuarto entregable o al día siguiente de la presentación del cuarto entregable, lo que ocurra primero.
Entregable 06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un reporte de ejecución de auditoría interna del sistema integrado de gestión en base a las normas ISO.</li> <li>Un reporte de solicitudes de acción de mejora con los planes de acción para el levantamiento de los hallazgos del sistema integrado de gestión de SERVIR basados en las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001.</li> </ul>	Hasta quince (15) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la culminación del plazo del quinto entregable o al día siguiente de la presentación del quinto entregable, lo que ocurra primero.

Los entregables, podrán 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).

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



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"

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.

### 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 pago se realizará en soles, en seis (06) armadas, previa presentación del entregable solicitado y conformidad respectiva a cargo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Entregables	Porcentajes de pago
Entregable 01	17% del monto contratado
Entregable 02	17% del monto contratado
Entregable 03	17% del monto contratado
Entregable 04	17% del monto contratado
Entregable 05	17% del monto contratado
Entregable 06	15% 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



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"

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

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. 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. 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### 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.



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"

### 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 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



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"

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.