



TÉRMINOS DE REFERENCIA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UNA (01) PERSONA NATURAL Y/O JURÍDICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA (UNCA)

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad del POI:	AOI00169200041: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Denominación de la Contratación:	Contratación del servicio de una (01) persona natural o jurídica para la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Universidad Nacional Ciró Alegría (UNCA).

I. FINALIDAD PÚBLICA

El presente servicio de consultoría permitirá la actualización de la documentación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando las modificaciones efectuadas durante el año 2025 tales como la aprobación de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública" (criterio 1), aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, de fecha 21 de febrero de 2025; así como el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Universitaria (criterio 2), aprobado mediante Resolución N.° 000106-2025-SINEACE/COSUSINEACE-P, de fecha 07 de agosto de 2025.

Asimismo, se considera la actualización de la norma ISO 21001:2025 – Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (criterio 3), publicada el 07 de julio de 2025; si bien su implementación no resulta exigible para las instituciones educativas, su adopción constituye un referente de buenas prácticas en la gestión de la calidad educativa.

En ese sentido, la actualización de la documentación existente de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad propuesto coadyuvará al cumplimiento de las condiciones básicas de calidad, en particular del Indicador 3, medio de verificación 6.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El servicio tiene como objetivo la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP y compatible con los estándares de la norma ISO 21001:2025, que permita gestionar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Universidad Nacional Ciró Alegría.





III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Contratación del servicio de una (01) persona natural o jurídica para la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Universidad Nacional Ciro Alegría (UNCA).

3.2 Actividades a ejecutar:

a) Ejecución de diagnóstico del nivel de cumplimiento de criterios de diseño

Se realizará un diagnóstico de carácter documentario, orientado a evaluar el nivel de cumplimiento de los criterios, a partir del análisis sistemático de la información y documentación oficial disponible (normativas internas, manuales, procedimientos, registros y otros documentos de gestión).

El diagnóstico comprenderá la revisión y análisis de los siguientes marcos de referencia:

Criterio 1: Norma Técnica de Gestión de Procesos.

Criterio 2: ISO 21001:2025.

El alcance del diagnóstico se limitará exclusivamente a la evidencia documentada, sin considerar la verificación en campo ni la validación de la implementación operativa.

Como resultado, se identificarán niveles de cumplimiento y brechas documentarias en la alineación de la documentación con los criterios evaluados.

El cual finalizará con una reunión de presentación de los resultados de dicho diagnóstico.

b) Presentación del Plan de Trabajo

Se presentará un Plan de Trabajo detallado del proceso de la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de implementar los 2 criterios de:

Criterio 1: Norma Técnica de Gestión de Procesos.

Criterio 2: ISO 21001:2025.

c) Desarrollo de la propuesta técnica de la actualización de la documentación existente del Sistema de Gestión de la Calidad

Se desarrollará un informe con la propuesta técnica de actualización en el marco de referencia el cumplimiento de los tres criterios, teniendo en cuenta la simplificación de procesos y abarcando las áreas administrativas como académicas.

d) Validación de la actualización de la documentación existente del Sistema de Gestión de la Calidad

Esta validación se ejecutará de forma progresiva con la Oficina de Gestión de Calidad, en caso de surgir alguna observación en el documento, esto será atendido por el equipo consultor de manera oportuna.





e) Reunión de retroalimentación final con el área usuaria y capacitación sobre Gestión por Procesos e interrelación con la Norma ISO 21001:2025

Se realizará una reunión con el área usuaria para presentar los resultados finales y conclusiones del servicio. De igual manera se realizará una capacitación virtual sobre Gestión por Procesos e Interrelación con la Norma ISO 21001:2025, dirigida al personal institucional, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en la aplicación del enfoque basado en procesos. La actividad considerará los lineamientos de la Norma Técnica N.° 002-2021-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Procesos", abordando la identificación, caracterización e interacción de los procesos, así como su relación con los requisitos de la ISO 21001:2025 para contribuir a la mejora continua y al logro de los objetivos institucionales.

3.3 Plan de trabajo

El que se detalla en las actividades a realizar 3.2 literal b).

3.4 Seguros

No aplica.

3.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal

3.5.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo

No aplica.

3.5.2 Soporte técnico

No aplica

3.5.3 Capacitación y/o entrenamiento

No se ofrecerá ninguna capacitación por terceros en beneficio del personal prestador del servicio.

La Oficina de Gestión de la Calidad brindará las orientaciones necesarias al prestador del servicio.

3.5.4 Otras prestaciones accesorias

No aplica.

3.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1 Lugar

El servicio se realizará de forma:

PRESENCIAL: 1) La presentación del Plan de Trabajo y 2) Reunión de retroalimentación final.

VIRTUAL: Las demás acciones serán realizadas de manera virtual.

3.6.2 Plazo máximo para la ejecución

El servicio tendrá una duración de **NOVENTA (90) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio o suscripción del contrato.

3.6.3 Horario

No aplica.





IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1 Equipamiento:

4.1.1 Equipamiento estratégico

- No aplica.

4.1.2 Otro equipamiento

- No aplica.

4.2 Personal:

El servicio será desarrollado por una (01) persona natural o jurídica, quien deberá cumplir con lo siguiente:

4.2.1 Actividades

Las actividades se realizarán de manera PRESENCIAL y VIRTUAL de acuerdo al requerimiento de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Los informes deberán contemplar lo señalado a continuación:

Entregables	Plazo	Observación
Entregable (Primer)	Hasta los 20 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o suscripción de contrato.	Informe de Resultados de Diagnóstico
Entregable (Segundo)	Hasta los 50 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o suscripción de contrato.	Presentación del informe con la propuesta del 50% de actualización de la documentación existente del Sistema de Gestión de la Calidad (Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo).
Entregable (Tercer)	Hasta los 80 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o suscripción de contrato.	Presentación del informe con la propuesta del 100% de actualización de la documentación existente del Sistema de Gestión de la Calidad (Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo).
Entregable (Cuarto)	Hasta los 90 días calendarios, contabilizados desde la notificación de la orden de servicio o suscripción de contrato.	Realización de la Capacitación sobre Gestión por Procesos e interrelación con la Norma ISO 21001:2025. Realización de la retroalimentación y presentación de informe final de los resultados y conclusiones del Servicio.





072

4.2.2 Perfil

Capacidad Legal:

Requisitos:

- Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes con condición de activo y habido
- Copia simple de la vigencia del Registro Nacional de Proveedores (RNP) y/o validación del RNP vía web: www.rnp.gob.pe debidamente acreditado.
- No tener antecedentes policiales, judiciales, penales o proceso de determinación de responsabilidad
- No tener sanción administrativa vigente por falta(s).
- No tener impedimentos para contratar con el Estado peruano.
- No haber sido condenado por delito doloso con sentencia de autoridad de cosa juzgada.
- No estar consignado en el registro nacional de sanciones de destitución y despido.
- No estar consignado en el registro de deudores alimentarios morosos o tener pendiente el pago de reparación civil impuesta por condena ya cumplida.

Acreditación:

Copia simple de la vigencia del Registro Nacional de Proveedores (RNP) y/o validación del RNP vía web: www.rnp.gob.pe

Capacidad técnica y profesional

Formación académica:

Formación Académica	a) Título profesional en Ingeniería, Ciencias de la Salud, Administración o carreras afines. b) Grado Académico de Magister o MBA en Administración de Empresas
Experiencia General (Acreditada)	a) Experiencia general profesional mínima de tres (03) años.
Experiencia Especifica (Acreditada)	El profesional deberá acreditar experiencia mínima en dos (02) servicios como consultor y/o especialista, capacitador o docente en cualquiera de las siguientes actividades: a) Servicios de implementación, consultoría o mantenimiento del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001 en Universidades Nacionales o Privadas. b) Certificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 21001 en universidades públicas o privadas. c) Planes de Gestión de la Calidad para Universidades públicas o privadas, según modelo para el Licenciamiento Institucional de la SUNEDU





Cursos y/o programas de especialización en:

El profesional responsable del servicio deberá acreditar capacitación y/o especialización en materias relacionadas con el objeto de la contratación, conforme al siguiente detalle:

- a) Sistemas Integrados de Gestión con ciento veinte (120) horas lectivas)
- b) Norma ISO 21001:2018 con veinticuatro (24) horas lectivas Curso en "Gestión Pública" (mínimo 90 horas)
- c) Curso de Implementación del nuevo Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del CONEAU con una duración de más de 24 horas.
- d) Certificado Quality Management Systems (QMS) ISO 9001 Auditor/ Lead Auditor IRCA versión 2015 emitido por una empresa certificadora

Todos los requisitos del perfil deben ser acreditados documentariamente:

- Grado Académico: copia simple del diploma, debidamente registrado en SUNEDU.
- Experiencia laboral y/o profesional: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- Diplomados, cursos y/o estudios de especialización: Con certificados y/o constancias de los Diplomados, cursos y/o estudios de especialización (no se admiten certificados como asistente).

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Otras obligaciones

5.1.1 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará y del entregable(s) presentado(s), debiendo responder por el servicio brindado.

5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

Brindar la información necesaria que permita el desarrollo y cumplimiento de los entregables.

5.2 Adelantos

No se otorgará ningún tipo de adelanto.

5.3 Subcontratación

No aplica

5.4 Confidencialidad

Toda información de la Universidad Nacional Ciro Alegría a la que tenga acceso el proveedor, es estrictamente confidencial. El proveedor debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica).





Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato, bastando para ello una comunicación notarial, evidenciando que el proveedor a transmitido información de la Universidad Nacional Ciro Alegría, sin el consentimiento expreso por escrito.

5.5 Propiedad intelectual

No aplica.

5.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

5.6.1 Área que supervisa:

- La supervisión de la ejecución del servicio estará a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNCA.

5.6.2 Área que coordinaran con el proveedor:

- La coordinación de la ejecución del servicio será con la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNCA.

5.6.1. Área que brindará la conformidad:

- La Oficina de Gestión de la Calidad de la UNCA, será la encargada de dar la conformidad respectiva después de la validación y revisión de los entregable(s), toda vez que es el área solicitante.

5.7 Conformidad de la prestación

La conformidad de la contratación del servicio de una (01) persona natural o jurídica para realizar la actualización de la documentación del Sistema de Gestión para la Universidad Nacional Ciro Alegría (UNCA), será otorgado por la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNCA, para cuyo efecto el proveedor del servicio presentará su informe del producto, adjuntando las evidencias de las actividades desarrolladas, por Trámite Documentario Virtual y/o presencial de la universidad (según la modalidad establecida para la fecha en que se hará entrega del servicio).

La conformidad del servicio será emitida por la Oficina de Gestión de la Calidad en un plazo no mayor de 07 días calendarios, previa verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en el numeral 3.2 de los presentes términos de referencia.

5.8 Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional, con abono a la cuenta Interbancaria del proveedor, previa presentación del entregable(s) y la respectiva conformidad del servicio.

Cronograma de pagos se realizará según el siguiente detalle:

N°	CONCEPTO	PORCENTAJE DEL MONTO A CONTRATAR
1	1er. Pago	25% del monto total a la entrega del primer entregable
2	2do. Pago	25% del monto total a la entrega del segundo entregable





3	3er. Pago	25% del monto total a la conformidad del tercer entregable
4	4to. Pago	25% del monto total a la conformidad del cuarto entregable

5.9 Penalidades aplicables:

Se aplicará penalidad por retraso injustificado del contratista o proveedor, la entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	En caso de retraso injustificado del contratista/proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto de contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso.	$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto de contratación}}{F \times \text{plazo en días}}$ $F = 0.40$ para plazo menor o igual a 60 días $F = 0.25$ para plazos mayores a 60 días	-La penalidad se aplicará automáticamente o de lo contrario, el retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. -Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulte imputable. -Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento.

5.10 Responsabilidad por vicios ocultos

Serán resueltos por la Entidad.

5.11 Solución de Controversias:

Las controversias que pudiesen surgir durante la ejecución del contrato, debe ser resuelta mediante conciliación, según acuerdo de las partes.

5.12 Anticorrupción y Antisoborno:





01

A la suscripción de este contrato, el CONTRATISTA o proveedor, 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.

5.13 Resolución del contrato:

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

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

5.14 Gestión de Riesgos:

No aplica

5.15 Condiciones de los consorcios

No aplica

