



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas



# **MANUAL INTEGRADO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTISOBORNO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO**

VERSIÓN 11

## Índice

<b>PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	3
<b>TABLA DE EQUIVALENCIA DE REQUISITOS</b>	4
<b>CAPÍTULO 1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	6
<b>CAPÍTULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	6
<b>CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	6
<b>CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	9
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	10
<b>4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	10
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS</b>	10
<b>4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS</b>	13
<b>4.5 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO</b>	13
<b>CAPÍTULO 5: LIDERAZGO</b>	14
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	14
<b>5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	15
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	16
<b>CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	20
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR Y TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	20
<b>6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	21
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	21
<b>CAPÍTULO 7: APOYO</b>	21
<b>7.1 RECURSOS</b>	21
<b>7.2 COMPETENCIA</b>	23
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN</b>	23
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	23
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	24
<b>CAPÍTULO 8: OPERACIÓN</b>	24
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC</b>	24
<b>8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	24
<b>8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS</b>	25
<b>8.3. DISEÑO Y DESARROLLO</b>	25
<b>8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	26
<b>8.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	27
<b>8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	28

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	29
SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO-SGAS	29
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	29
8.2 DEBIDA DILIGENCIA	29
8.3 CONTROLES FINANCIEROS	29
8.4 CONTROLES NO FINANCIEROS	30
8.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIOS	30
8.6 COMPROMISOS ANTISOBORNO	30
8.7 REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES	30
8.8 GESTIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO	30
8.9 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES	30
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN-SGSI	31
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	31
8.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	31
<b>CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	32
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	32
9.2 AUDITORÍA INTERNA	32
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	33
<b>CAPÍTULO 10: MEJORA</b>	34
10.1 GENERALIDADES	34
10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	34
10.3 MEJORA CONTINUA	34
<b>A. CONTROL DE CAMBIOS</b>	35
<b>B. ANEXOS</b>	36
ANEXO N° 1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO DEL OSCE	36
ANEXO N° 2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE	37
ANEXO N° 3 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	39
ANEXO N° 4 LINEAMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS CRÍTICOS Y DEBIDA DILIGENCIA	42
ANEXO N° 5 LINEAMIENTO PARA CONTROLES NO FINANCIEROS, ANTISOBORNO Y DEBIDA DILIGENCIA AL SOCIO DE NEGOCIO	43
ANEXO N° 6 LINEAMIENTO PARA PREVENIR LA ENTREGA O ACEPTACIÓN DE REGALOS EN EL OSCE	45

## PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

En junio del 2008 mediante Decreto Legislativo N° 1017 se aprueba la Ley de Contrataciones del Estado y crea el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Asimismo, se dispuso que cualquier referencia al Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (CONSUCODE), o a las competencias, funciones o atribuciones que éste venía ejerciendo se entenderán hechas al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Esta ley estuvo en vigor del 01 de febrero del 2009 hasta el 08 de enero del 2016.

En julio del 2014 se publica la Ley N° 30225 donde se aprueba la nueva Ley de Contrataciones del Estado y está vigente a partir del 09 de enero del 2016. La Ley N° 30225 forma parte de un marco regulador más amplio de contratación pública. Abarca todas las actividades de contratación pública en el Perú (bienes, servicios y obras), incluidas las de empresas estatales, excepto PetroPerú. La nueva ley ha sido modificada en dos oportunidades: Decreto Legislativo N° 1341 (vigente desde el 03 de abril del 2017) y el Decreto Legislativo N° 1444 (vigente desde el 30 de enero del 2019).

En el marco de sus funciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF, el OSCE tiene por función sustantiva velar y promover que las entidades realicen contrataciones eficientes, bajo los parámetros de la citada Ley, su Reglamento, y normas complementarias, así como la maximización del valor de los fondos públicos y la gestión por resultados. En ese sentido, el OSCE tiene como misión “Promover contrataciones públicas entre entidades y proveedores, íntegras, eficientes y competitivas”.

### Principios para el accionar del OSCE

- **Compromiso.** Trabajamos preventivamente, nos involucramos y entregamos más de lo esperado, motivados por el desarrollo del país.
- **Eficiencia.** Aplicamos criterios de calidad, simplificación administrativa, economía y oportunidad, velando por el correcto uso de los recursos del Estado.
- **Integridad.** Nuestra conducta es guiada por la imparcialidad, honestidad y rectitud, en coherencia con los principios del servicio público, generando confianza en nuestras intervenciones.
- **Trabajo en equipo.** Trabajamos en un ambiente de colaboración en el que se comparte información, mejores prácticas y lecciones aprendidas. Actuamos con proactividad y actitud crítica.
- **Transparencia.** Proporcionamos información clara y coherente en todos nuestros canales para la comprensión de todo actor, en condiciones de igualdad.

TABLA DE EQUIVALENCIA DE REQUISITOS

Manual	ISO 9001 SGC	ISO 37001 SGAS	ISO 27001 SGSI
4. Contexto de la organización	X	X	X
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	X	X	X
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada	X	X	X
4.3 Determinación del alcance de los sistemas	X	X	X
4.4 Sistema de gestión y sus procesos	X	X	X
4.5 Evaluación de riesgo de soborno		X	
5. Liderazgo	X	X	X
5.1 Liderazgo y compromiso	X	X	X
5.2 Política del sistema de gestión	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	X	X
6. Planificación de los sistemas de gestión	X	X	X
6.1 Acciones para abordar y tratar riesgos y oportunidades	X	X	X
6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos	X	X	X
6.3 Planificación de los cambios	X		
7. Apoyo	X	X	X
7.1 Recursos	X	X	X
7.2. Competencia	X	X	X
7.3 Toma de conciencia y formación	X	X	X
7.4 Comunicación	X	X	X
7.5 Información documentada	X	X	X
8. Operación	X	X	X
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>			
8.1 Planificación y control operacional	X		
8.2 Requisitos para los servicios	X		
8.3 Diseño y desarrollo	X		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X		
8.5 Prestación de los servicios	X		
8.6 Liberación de los servicios	X		
8.7 Control de salidas no conformes	X		
<b>Sistema de Gestión Antisoborno</b>			
8.1 Planificación y control operacional		X	
8.2 Debida diligencia		X	
8.3 Controles financieros		X	
8.4 Controles no financieros		X	
8.5 Implementación de los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios		X	
8.6 Compromisos antisoborno		X	

Manual	ISO 9001 SGC	ISO 37001 SGAS	ISO 27001 SGSI
8.7 Regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares		X	
8.8 Gestión de los controles antisoborno inadecuados		X	
8.9 Planteamiento de inquietudes		X	
8.10 Investigación y tratamiento del soborno		X	
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
8.1 Planificación y control operacional			X
8.2 Evaluación de riesgos de Seguridad de la Información			X
8.3 Tratamiento de riesgos de Seguridad de la Información			X
9. Evaluación de desempeño	X	X	X
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X
9.2 Auditoría interna	X	X	X
9.3 Revisión por la dirección	X	X	X
9.4 Revisión por a función de cumplimiento antisoborno		X	
10. Mejora	X	X	X
10.1 Generalidades	X	X	
10.2 No conformidades y acciones correctivas	X	X	X
10.3 Mejora continua	X	X	X

## CAPÍTULO 1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del Manual Integrado de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno (en adelante, el Manual) es describir el Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno que se implementa y mantiene en el OSCE, mediante la adopción de procesos estratégicos, misionales y de apoyo; identificados y definidos por las acciones desarrolladas en los diferentes órganos y unidades orgánicas.

El presente Manual es una herramienta que servirá para la mejora continua de la gestión y aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno en los procesos de acuerdo al alcance establecido y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 9001:2015, la Norma Internacional ISO 27001:2013 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 27001:2014 y la Norma Internacional ISO 37001:2016 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 37001:2017.

Asimismo, se establecen las disposiciones adoptadas por el OSCE para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, requisitos del cliente, así como los requisitos exigidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 37001:2016; también los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Antisoborno, agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA.

La Norma ISO 9001:2015 que establece los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, hace referencia al enfoque al cliente, no obstante, en la medida que el OSCE es una entidad pública que presta servicios con ese carácter, a efecto del presente manual y otros documentos que formen parte del Sistema, entiéndase al “cliente” como “ciudadano o usuario” y al “enfoque al cliente” como “enfoque al ciudadano”.

## CAPÍTULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS

En el presente Manual se utiliza las siguientes referencias:

- 2.1 ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- 2.2 ISO 37001:2016 Sistema de gestión antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.
- 2.3 ISO 27001:2013 Tecnologías de la información – Técnicas de seguridad – Sistema de gestión de seguridad de la información - Requisitos.

## CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o conjunto de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. En el OSCE, está representado por la Presidencia Ejecutiva y Secretaría General para los Sistemas de Gestión.
- **Antisoborno:** Acciones en contra del soborno.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos

- **Comité de Cumplimiento:** Es un equipo de personas del OSCE, con autoridad y responsabilidad, encargados de supervisar la implementación y operación del Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Comité de Gobierno Digital:** Es un equipo de persona del OSCE que tienen por responsabilidad liderar y dirigir el proceso de transformación digital, así como evaluar y supervisar el uso actual y futuro de las tecnologías digitales en la entidad.
- **Custodio del Activo de Información:** Es quien tiene la responsabilidad de mantener los niveles de protección adecuados en base a las especificaciones dadas por el propietario del riesgo.
- **Debida diligencia:** Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno que ayude a las organizaciones a tomar decisiones relacionadas con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específico.
- **Oficial de Datos Personales:** es la/el funcionaria/o o servidor/a público, responsable, dentro de la entidad pública, de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales. Es el punto de contacto con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- **Oficial de Seguridad y Confianza Digital:** Servidor/a designado/a mediante resolución de Presidencia Ejecutiva, que tiene la responsabilidad de coordinar la implementación, operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en la entidad.
- **Órgano de Gobierno:** Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de la entidad, y al cual la Alta Dirección informa y rinde cuentas. En el OSCE está representado por el Consejo Directivo.
- **Parte(s) interesada(s):** Persona(s) u organización(es) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Puede ser interna o externa a la organización.
- **Propietaria/o de activo de información:** Es quien tiene la responsabilidad de la producción, desarrollo, mantenimiento, uso y seguridad del activo de información, según corresponda.
- **Puesto crítico:** Es aquel puesto de trabajo sobre el cual recae responsabilidad del SGAS o sobre el que existe una mayor probabilidad de la materialización de un riesgo.
- **Regalo:** Dádiva que se hace voluntariamente o por costumbre.
- **Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
- **Socio de Negocio:** Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial, incluye, pero no se limita a los clientes, operaciones conjuntas (joint venture), socios de operaciones conjuntas, miembros

de un consorcio, proveedores externos, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores.

- **Socio de Negocios No Controlados:** Son aquellos que no representan ningún riesgo o representa un riesgo bajo o no se necesita tomar medidas sobre ellos. O socios de negocios que representen un riesgo mayor a bajo de riesgo de soborno, pero que los controles que podrían implementarse no mitigarían el riesgo.
- **Teletrabajo:** Modalidad especial de prestación de labores, de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin presencia física de el/la trabajador/a o servidor/a civil en el centro de trabajo, con la que mantiene vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales.
- **Usuaris/os:** Servidoras/es del OSCE y proveedoras/es de servicios, que hacen uso de los servicios de sistemas de información de la entidad.
- **Usuaris/os de activo de la información:** Las/os servidoras/es del OSCE indistintamente del régimen laboral, modalidad de contratación o nivel jerárquico, las personas naturales o jurídicas que prestan servicios en la entidad, así como las personas y entidades públicas o privadas que utilizan la información de la entidad.

### 3.2 ABREVIATURAS

- ARCO: Abreviatura de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
- CGD: Comité de Gobierno Digital.
- OAD: Oficina de Administración.
- OEC: Órganos Encargados de las Contrataciones.
- OSCE: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
- OTI: Oficina de Tecnología de la Información.
- OPM: Oficina de Planeamiento y Modernización.
- SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- SGD: Sistema de Gestión Documental.
- SICAN: Sistema Informático de Certificación de Acuerdo a Niveles.
- SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno.
- SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- UABA: Unidad de Abastecimiento.
- UFIN: Unidad de Finanzas.
- UOYM: Unidad de Organización y Modernización.
- UREH: Unidad de Recursos Humanos.

## CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El OSCE es un organismo técnico especializado encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado, promoviendo las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras<sup>1</sup>. La misión y valores del OSCE son los pilares sobre los que se apoya el crecimiento y la mejora continua.

---

<sup>1</sup> Decreto Legislativo N° 1439, Sistema Nacional de Abastecimiento.

## Misión Institucional

Promover contrataciones públicas, entre entidades y proveedores, íntegras eficientes y competitivas

## Valores Institucionales

El accionar diario del OSCE se guía por los principios y deberes éticos de la función pública, establecidos en la Ley N° 27815 y Ley del Código de Ética de la Función Pública, privilegiando ocho valores que deben guiar la actuación de todo/a Servidor/a del OSCE:

- **Respeto:** Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- **Probidad:** Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.
- **Eficiencia:** Brinda calidad en cada una de las funciones a cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.
- **Idoneidad:** Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El/La Servidor/a público debe proponer una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.
- **Veracidad:** Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.
- **Lealtad y obediencia:** Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner a conocimiento del superior jerárquico de su institución.
- **Justicia y Equidad:** Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado.
- **Lealtad al Estado de Derecho:** El funcionario de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública.

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La comprensión de las cuestiones externas se realiza mediante el análisis del contexto externo del OSCE considerando los entornos políticos, económicos, sociales y tecnológicos, el resultado se plasma en el **Análisis del contexto externo del OSCE (Anexo N° 1)**; la comprensión de las cuestiones internas se realizan mediante el análisis del contexto interno del OSCE considerando la administración interna, marketing, operaciones, recursos humanos, sistemas de información y tecnología, el resultado se plasma en el **Análisis del contexto interno del OSCE (Anexo N° 02)**.

A partir del análisis del contexto externo e interno, el OSCE evalúa la pertinencia de cada uno de ellos en los sistemas de gestión de acuerdo al formato **Evaluación de pertinencia de contexto OSCE**; como resultado de la evaluación, el contexto puede generar Oportunidades de Mejora o Riesgos.

#### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El OSCE determina las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes para los Sistemas de Gestión en la **Matriz de Partes Interesadas (Anexo N° 3)**.

La revisión de las partes interesadas se realiza de forma anual o en caso se dé alguna de las siguientes circunstancias: Actividades o servicios nuevos o modificados de forma relevante y/o se genere un cambio mayor, cambios en la estructura o estrategia de la entidad, cambios externos significativos, cambios en las obligaciones de calidad o antisoborno.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas se evalúan para conocer su pertinencia en cada uno de los sistemas de gestión en el formato **Evaluación de pertinencia de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**, como resultado de la evaluación algunas de estas pueden generar oportunidades de mejora.

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS

EL OSCE, luego de considerar las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes, los servicios brindados; y las interfaces y dependencias entre actividades realizadas por las organizaciones y las que son realizadas por otras organizaciones, determina el alcance de los Sistemas de Gestión de acuerdo al siguiente detalle:

Sistema de Gestión	Alcance	Órgano
Calidad	- Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado <sup>2</sup>
Antisoborno	- Inscripción de Proveedores Ejecutores y Consultores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Aumento de Capacidad Máxima de Contratación de Ejecutores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Ampliación de Categoría de Consultores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Gestión de control posterior	Dirección el Registro Nacional de Proveedores <sup>3</sup>
	- Atención de consultas sobre normativas de contrataciones del estado	Dirección Técnico Normativa <sup>4</sup>
	- Recurso de Apelación - Gestión de aplicación de Sanción	Tribunal de Contrataciones del Estado <sup>4</sup>
	- Atención de solicitudes sobre elevación de	Dirección de Gestión de

<sup>2</sup> Se desarrolla en la sede ubicada en la Av. Punta del Este s/n Edificio "El Regidor" N° 108, Residencial San Felipe - Jesús María - Lima.

<sup>3</sup> Se desarrolla en la sede central ubicada en la Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n Jesús María - Lima

Sistema de Gestión	Alcance	Órgano
	cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones y/o a las bases integradas	Riesgos <sup>3</sup>
	- Inscripción en el Registro Nacional de Árbitros - Designación Residual de Árbitros	Dirección de Arbitraje <sup>2</sup>
	- Administración del acceso al SEACE - Atención de incidencias y corrección de datos del SEACE	Dirección del SEACE <sup>4</sup>
Seguridad de la información	- Inscripción de Proveedores Ejecutores y Consultores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Aumento de Capacidad Máxima de Contratación de Ejecutores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Ampliación de Categoría de Consultores de Obras (Incluye los Recursos Impugnativos) - Gestión de control posterior	Dirección el Registro Nacional de Proveedores <sup>4</sup>
	- Administración del acceso al SEACE - Atención de incidencias y corrección de datos del SEACE - Implementación y Modificación del SEACE	Dirección del SEACE <sup>4</sup>

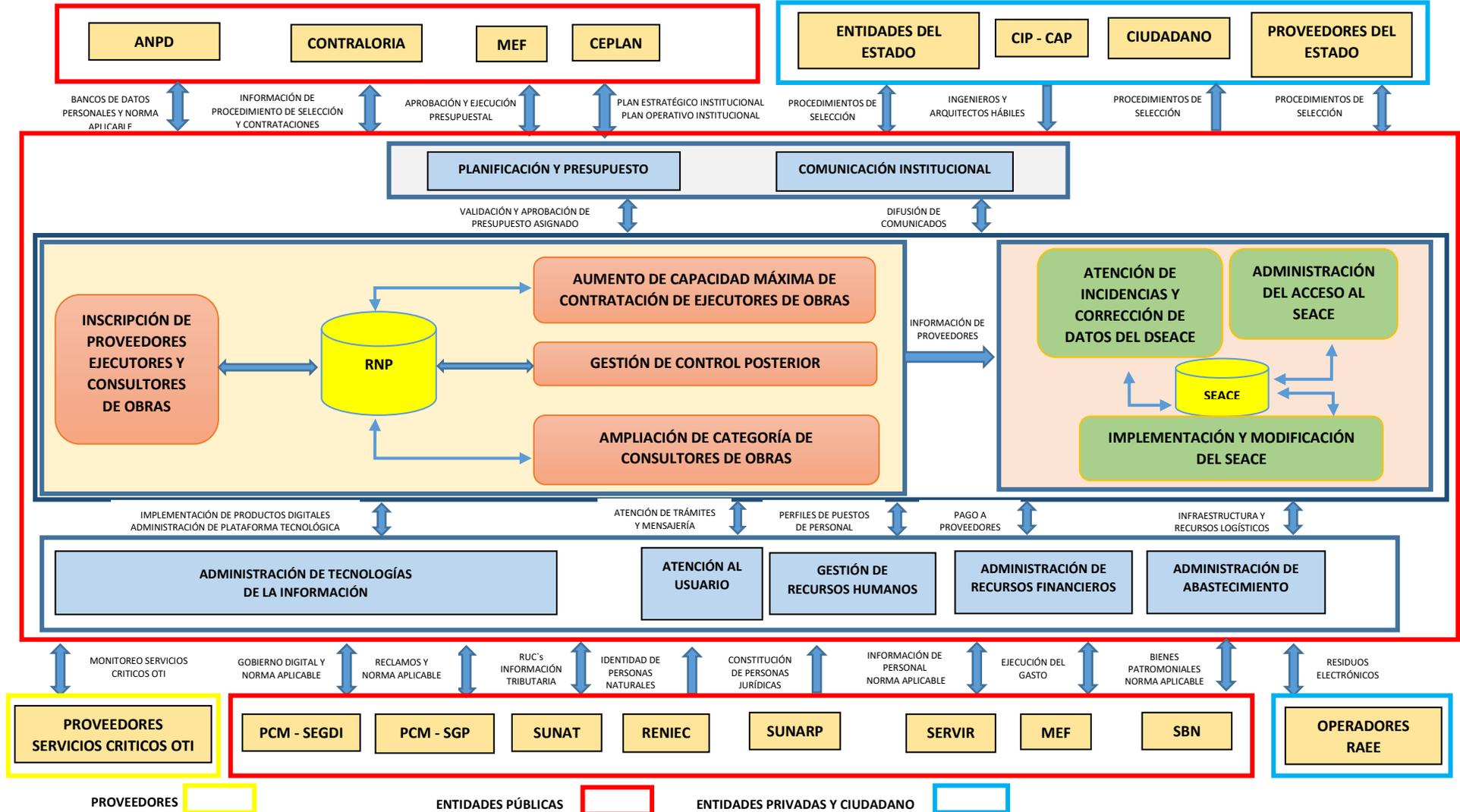
Tomando en cuenta la naturaleza de los servicios que brinda el OSCE, no se aplican los siguientes requisitos señalados en la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad:

- 7.1.5.2 Trazabilidad de Las Mediciones, dado que en el alcance del SGC no se emplean equipos que requieren ser calibrados o ajustados.

De acuerdo a lo señalado por la norma ISO 27001:2013, el OSCE ha determinado las interfaces y dependencias entre actividades realizadas por la organización y las que son realizadas por otras organizaciones; el cual se muestra en el siguiente diagrama:

<sup>4</sup> Se desarrolla en la sede central ubicada en la Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n Jesús María - Lima

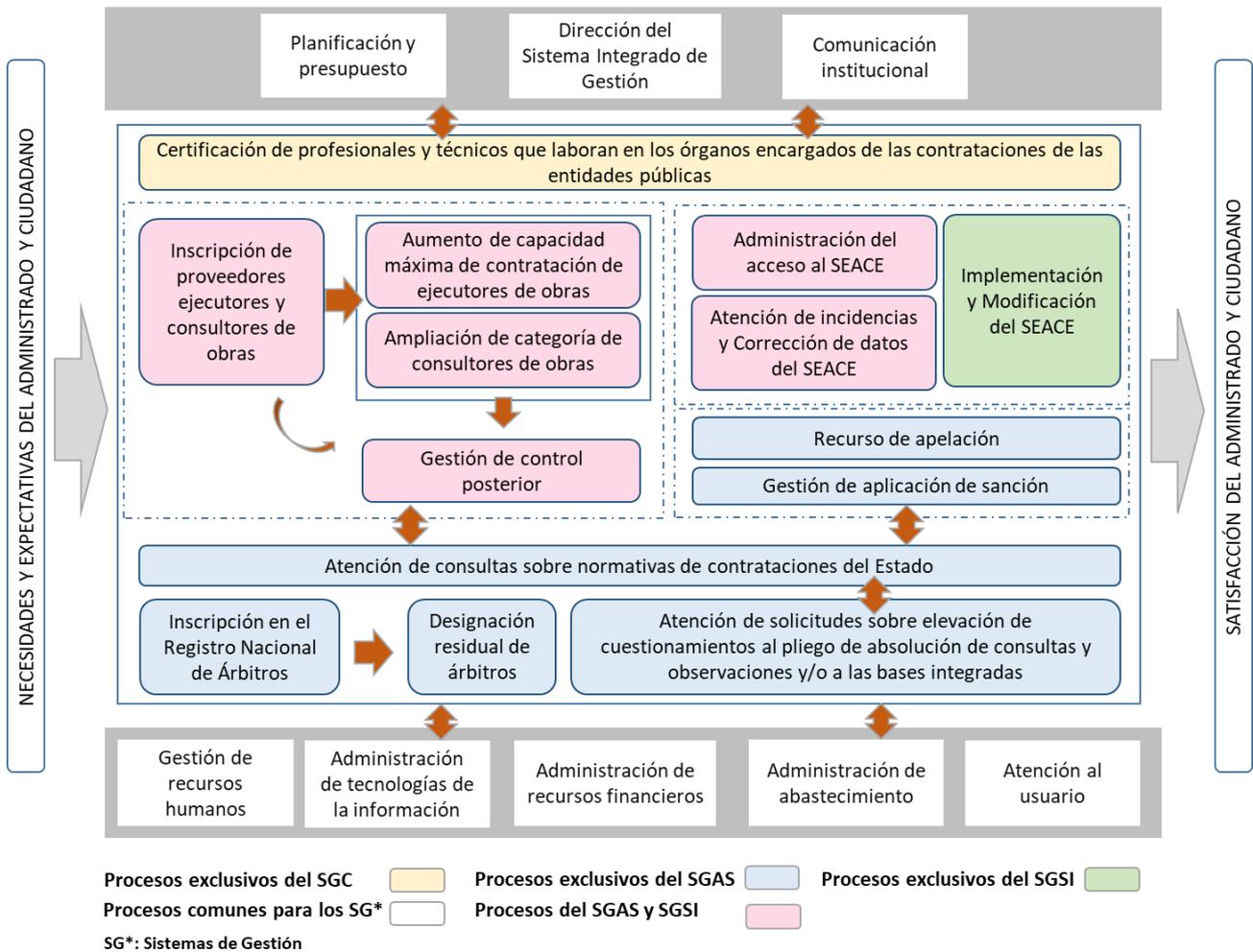
## Diagrama de Interfaces y Dependencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



#### 4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

El OSCE establece, implementa, mantiene y mejora continuamente sus Sistemas de Gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001:2013 respectivamente.

El OSCE determina su sistema de gestión, los procesos necesarios, su aplicación, así como la secuencia e interacción de estos procesos a través del **Mapa de interacción de procesos**, el cual se muestran a continuación:



#### 4.5 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO

El OSCE realiza la identificación, análisis y evaluación de riesgos de soborno tomando la metodología establecida en la ficha de procedimiento **PE01.03.02 Gestión de Riesgos** y se registran en el formato **Matriz de riesgos**.

## CAPÍTULO 5: LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### 5.1.1 ÓRGANO DE GOBIERNO - SGAS

El Órgano de Gobierno del OSCE está representado por el Consejo Directivo del OSCE. Cuyas responsabilidades son las siguientes:

- Aprobar los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión del OSCE, que prohíba expresamente cualquier acto de soborno.
- Asegurar que la estrategia de la organización y la política del SGAS del OSCE se encuentren alineadas.
- Recibir y revisar, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS en el OSCE.
- Supervisar la implementación y eficacia del SGAS del OSCE por parte de la Alta Dirección.

#### 5.1.2 ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está conformada por la Presidencia Ejecutiva y la Secretaría General del OSCE, quienes ejercen liderazgo y compromiso respecto a los Sistemas de Gestión del presente manual. A continuación, se describen sus principales responsabilidades:

- a) Asegurar la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos) para la implementación y operación de los sistemas de gestión.
- b) Liderar la Revisión por la Dirección de los sistemas de gestión y respaldar los acuerdos que se tomen para la mejora.

#### 5.1.3 ENFOQUE AL CLIENTE - SGC

El OSCE demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan y se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## 5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ANTISOBORNO DEL OSCE

#### **POLÍTICA INTEGRADA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – ISO 27001 Y GESTIÓN ANTISOBORNO - ISO 37001**

El **Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)** es el organismo técnico especializado encargado de promover el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado Peruano.

El **OSCE** asume los siguientes compromisos, los cuales son marco de referencia para el establecimiento de objetivos de los sistemas de gestión:



## 5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política del OSCE:

- su aprobación se difunde a través del SGD del OSCE;
- en la resolución de aprobación se dispone su publicación en el portal institucional del OSCE;
- está disponible y se mantiene como información documentada;
- es comunicada, en los idiomas apropiados, dentro de la organización y a los socios de negocios que representen algún riesgo de soborno;
- se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

### 5.3.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección del OSCE asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y sean entendidas dentro y a través de todos los niveles del OSCE. Asimismo, para los fines mencionados, el OSCE cuenta con un **Reglamento de Organización y Funciones**.

La UOYM asume la responsabilidad, mediante los procesos de “Dirección y Gestión de la Calidad” y “Dirección y Gestión de Seguridad de la Información”, de:

- a) Asegurar que los sistemas de gestión de la calidad y seguridad de la información estén conformes con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 e ISO/IEC 27001 respectivamente;
- b) Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, en relación al SGC;
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y seguridad de la información y sobre las oportunidades de mejora;
- d) Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, relacionado al SGC;
- e) Asegurar que la integridad de los sistemas de gestión de la calidad y seguridad de la información se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC y seguridad de la información.

El CGD del OSCE, designado por la Alta Dirección, asume las responsabilidades establecidas en la resolución de designación.

El Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital del OSCE, designado por la Alta Dirección, asume las responsabilidades establecidas en la resolución de designación.

La/El Oficial de Seguridad y Confianza Digital asume las responsabilidades establecidas en la Directiva N° 001-2023-PCM/SGTD – Directiva que establece el Perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2023-PCM/SGTD.

Las/os Propietarias/os de la Información, asumen las responsabilidades siguientes:

- a) Efectuar la identificación de los activos de información y su clasificación de acuerdo al grado de confidencialidad, integridad y disponibilidad; documentándose y manteniendo su clasificación y etiquetado debidamente actualizado.
- b) Participar en la gestión de riesgos de los activos de información, analizando, evaluando y realizando su respectivo tratamiento de riesgos de manera coordinada con el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- c) Definir los usuarios que deben tener permisos de acceso a la información de acuerdo a sus funciones y competencias, revisando periódicamente los niveles de acceso a los sistemas de información a su cargo.
- d) Supervisar y verificar la aplicación de los controles de seguridad con el custodio del activo de la información.
- e) Verificar los derechos de acceso de los usuarios a intervalos regulares, manteniendo evidencia de dicha verificación.

Los custodios del activo de la información, asumen las responsabilidades siguientes:

- a) Utilizar la información sólo para el propósito para el que recibió autorización de uso.
- b) Administrar los controles relevantes a la seguridad de la información, acorde a las medidas de tratamiento de la información especificadas por los propietarios de la información (restricción de accesos, validación de autenticidad, mecanismos de resguardo, entre otros).
- c) Cumplir con los controles implementados para la protección de los activos de información asignados para su custodia.
- d) Colaborar en la investigación de los incidentes de seguridad de la información.
- e) Identificar oportunidades de mejora y comunicarlas a el/la Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- f) Proteger y resguardar los activos de información físicos de accesos indebidos o no autorizados.
- g) Informar de inmediato al propietario de la información y al Oficial de Seguridad y Confianza Digital, sobre cualquier exposición de seguridad de los activos de información, sea ésta real o potencial.

La/El Titular de los bancos de datos personales, asume las responsabilidades siguientes:

- a) Gestionar la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos) para la protección de los datos personales.
- b) Delegar a las/los servidoras/es a cargo de las actividades correspondientes al tratamiento de los datos personales y el cumplimiento de la ley de protección de datos personales, así como de regulaciones relacionadas a ella.
- c) Reportar a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales los incidentes de seguridad que impliquen la vulneración de datos personales en coordinación con la/el Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

La/El Oficial de datos personales, asume las responsabilidades siguientes:

- a) Informar o asesorar a la entidad sobre las disposiciones de protección de datos personales, así como las disposiciones que pudieran cruzarse con otras regulaciones y solicitudes de acceso a la información (como los casos de transparencia).

- b) Promover la cultura de protección de datos personales, a través de capacitaciones y reuniones periódicas con los dueños de procesos y/o jefaturas del OSCE.
- c) Validar los canales de comunicación establecidos por el OSCE para la comunicación de la política de privacidad y el consentimiento informado.
- d) Asegurar la atención de las solicitudes al ejercicio de los derechos a la protección de datos personales (Derechos ARCO).
- e) Establecer de manera periódica la revisión de potenciales Bancos de Datos Personales cuando sean incorporadas nuevas aplicaciones tecnológicas, sean de proceso o regulación, y/o convenios de transferencia o recepción de información correspondiente a ciudadanos.
- f) Absolver dudas o consultas de los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos ARCO en coordinación con la Unidad de Atención al Usuario.

Las/Los Encargadas/os del tratamiento de datos personales, asumen las responsabilidades siguientes:

- a) Asegurar que la información personal solicitada a las/los ciudadanas/os corresponda a las necesidades del OSCE, basados en lo que se usa y no lo que se asume que pueda usarse en el futuro.
- b) Aprobar las herramientas de recolección de información en coordinación con los órganos o unidades orgánicas responsables para cumplir con el consentimiento informado requerido por ley.
- c) Revisar periódicamente la información personal solicitada a las/los ciudadanas/os cuando existan cambios tecnológicos, de procesos o de regulación.
- d) Reportar a la/el Oficial de datos personales sobre el estado de la información personal de las/los ciudadanas/os cuando sea requerido para el cumplimiento del ejercicio de los derechos ARCO.
- e) Coordinar con la/el Oficial de Seguridad y Confianza Digital y la Oficina de Tecnologías de la Información el estado de protección vigente de los BDPs a su cargo de manera periódica (como parte de las auditorías internas).
- f) Efectuar de manera periódica la revisión de potenciales Bancos de Datos Personales y reportar su incorporación a la/el Oficial de Datos Personales para el proceso de reporte y registro ante la Autoridad Nacional de Datos Personales – ANDP.

Las/os usuarias/os del activo de la información, asumen las responsabilidades siguientes:

- a) Cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad de la información.
- b) Utilizar la información de la entidad únicamente para los propósitos autorizados y/o relación contractual que corresponda.
- c) Participar en la capacitación y programas de sensibilización en temas de seguridad de la información.
- d) Reportar oportunamente, ante la/el Oficial de Seguridad y Confianza Digital, cualquier evento, debilidad (vulnerabilidad), incidente u oportunidad de mejora, de seguridad de la información, que pueda impactar los criterios de seguridad de los activos de información del OSCE.
- e) No divulgar o utilizar información contenida en los sistemas, plataformas, aplicativos y otros recursos informáticos que se hayan facilitado en un entorno de teletrabajo o

trabajo presencial, para propósitos ajenos a sus funciones; realizando una adecuada utilización y manteniendo la debida confidencialidad y protección de datos.

- f) Hacer uso de los sistemas, plataformas, aplicativos y otros recursos informáticos de la entidad desde un equipo con antivirus actualizado.
- g) Asegurar que sus actividades están siendo cubiertas con los criterios de seguridad de la información establecidos por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información institucional.

Los Titulares de los órganos y unidades orgánicas, asumen las responsabilidades siguientes:

- a) Promover el cumplimiento de las políticas y procedimientos de los Sistemas de Gestión.
- b) Facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la ejecución de las actividades de medición de indicadores, auditorías o revisiones.
- c) Promover la participación de los/as servidores/as a su cargo, en las charlas de concientización y sensibilización de los Sistemas de Gestión.
- d) Proponer mejoras para los Sistemas de Gestión dentro del ámbito de su competencia.
- e) Reportar a la UOYM la no conformidad, observación u oportunidad de mejora detectada.

### **5.3.2 FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO - SGAS**

El OSCE cuenta con un Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces designado por la alta dirección, quién asume la responsabilidad y autoridad sobre el SGAS para:

- a) Supervisar el diseño y la implementación del SGAS.
- b) Proporcionar asesoramiento y orientación a el/la servidor/a del OSCE sobre el SGAS y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- c) Asegurar que el SGAS se encuentre conforme con los requisitos de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017 “Sistema de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso”.
- d) Identificar y evaluar los riesgos de soborno a los que está expuesto el OSCE.
- e) Hacer seguimiento a las denuncias de soborno presentadas en el OSCE.
- f) Otras responsabilidades establecidas en los documentos propios del SGAS.

### **5.3.3 DELEGACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES - SGAS**

La delegación de toma de decisiones en el OSCE se rige bajo lo dispuesto en el numeral 5.3.1. y conforme al **Reglamento de Organización y Funciones del OSCE**. Así mismo, el/la Servidor/a del OSCE que tenga facultad resolutoria o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puedan influir en el sentido de la resolución, debe abstenerse de participar en dicho procedimiento, conforme a los artículos del 99 al 105 del **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444**, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2018-JUS.

## CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR Y TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El OSCE gestiona los riesgos a través del procedimiento **PE01.03.02 Gestión de riesgos** y se registran en el formato **“Matriz de riesgos”**, asegurando que los Sistemas de Gestión cumplan con los resultados previstos, prevenir y reducir efectos no deseados.

Las oportunidades de mejora se abordan según lo establecido en la ficha de procedimiento **PE01.03.04.02 Acciones correctivas y oportunidades de mejora**.

A fin de mitigar los riesgos asociados a la seguridad de información del OSCE, se han establecido las políticas de seguridad de la información en el **Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para usuarios** y en el **Manual de Lineamientos de Seguridad para Tecnologías de la Información**.

Asimismo, los controles generales de seguridad de la información se describen en el formato **“Declaración de Aplicabilidad”**.

### 6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de los Sistemas de Gestión se encuentran alineados con la **Política Integrada de la Gestión de la Calidad – ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información – ISO 27001 y Gestión Antisoborno - ISO 37001**.

Estos son revisados por la Alta Dirección a través del reporte de indicadores, según el formato **Seguimiento de los objetivos e indicadores de los sistemas de gestión**.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios en el Sistema de Gestión se realizan de manera planificada a través de resultados de la Revisión por Dirección, los cuales se establecen en el formato de **Registro de Gestión de Cambios en los Sistemas de Gestión**.

## CAPÍTULO 7: APOYO

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 GENERALIDADES

El OSCE determina y proporciona los recursos necesarios para:

- El establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los Sistemas de Gestión, de acuerdo a la normativa vigente.
- El aumento de la satisfacción del cliente externo mediante el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Al respecto, en la elaboración del **Plan Operativo Institucional** anual se establecen los recursos precisos para implementar la estrategia institucional, materializándose en la programación del **Cuadro de Necesidades**. Los centros de costos que forman parte de los Sistemas de Gestión, registran los bienes y servicios que serán necesarios para los Sistemas de Gestión, de acuerdo a la asignación presupuestaria.

El detalle para la elaboración del **Plan Operativo Institucional** anual se encuentra en la **“Directiva para la Gestión de Planeamiento y del Presupuesto del Pliego 059: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado”** y el procedimiento **PE01.01.02 Formular y Aprobar el POI Multianual y Anual**.

#### **7.1.2 PERSONAS - SGC**

El OSCE determina y proporciona las personas necesarias para implementar eficazmente el SGC y para operar y controlar sus procesos.

#### **7.1.3 INFRAESTRUCTURA - SGC**

El OSCE asigna y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del SGC. El mantenimiento de infraestructura física se realiza bajo la competencia de la UABA a través del área funcional de Servicios Generales y; el mantenimiento de software y hardware se realiza bajo la competencia de la OTI.

#### **7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS - SGC**

El OSCE proporciona y mantiene un ambiente adecuado para el desarrollo de las operaciones. Se cuenta con espacios de trabajo cómodo y limpio, iluminación, temperatura, humedad, circulación de aire y ruido adecuado, entre otros, los cuales son aspectos necesarios para el óptimo desempeño de los trabajadores. Además, el personal del OSCE recibe correos institucionales de pausas activas que contribuyen a su labor.

#### **7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN - SGC**

##### **7.1.5.1 GENERALIDADES**

El OSCE determina y proporciona recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

Para la validez y fiabilidad de los resultados se cuenta con:

<b>Proceso</b>	<b>Recurso</b>	<b>Descripción</b>
<i>Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas</i>	SICAN	El SICAN es la plataforma informática que permite registrar, procesar y almacenar información del examen de certificación y del procedimiento administrativo de certificación.

##### **7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES - SGC**

Este requisito no se aplica al Sistema de Gestión de la Calidad, ver ítem 4.3 del presente Manual.

##### **7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN - SGC**

El OSCE determina, mantiene y pone a disposición los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados. Dichos conocimientos se encuentran disponibles en los procedimientos específicos, instructivos, manuales en físico y/o virtual a través de la página

web, charlas y otros mecanismos. Cuando se realizan cambios en la documentación general relacionada al SGC, se comunica a los responsables a través del SGD o correo institucional.

Las lecciones aprendidas relacionadas a los sistemas de gestión se identifican según lo establecido en la ficha de procedimiento **PE01.03.04.02 Acciones correctivas y oportunidades de mejora.**

## 7.2 COMPETENCIA

### 7.2.1 GENERALIDADES

El OSCE, a través de la UREH de la OAD y de los Órganos y las Unidades Orgánicas:

- a) Determina las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia de los Sistemas de Gestión.
- b) Asegura que las personas sean competentes basándose en una educación, formación o experiencia adecuada, conforme al marco legal vigente.
- c) Adopta las acciones necesarias para que el personal adquiera y desarrolle las competencias necesarias, y evalúa la eficacia de las acciones realizadas, según el marco legal vigente.

Así mismo, se define el **"Plan de Desarrollo de Personal-PDP"** según lo establecido en el procedimiento **PS02.04.01 Planificar las capacitaciones del personal y se ejecutan las capacitaciones de acuerdo al procedimiento PS02.04.02 Realizar las capacitaciones del personal.**

### 7.2.2 PROCESO DE CONTRATACIÓN – SGAS

La UREH aplica controles específicos del SGAS para la contratación de los/as servidores/as del OSCE, conforme a lo establecido en las fichas de los procedimientos **PS02.01.01.01 Seleccionar al personal** y el **PS02.01.01.02 Vincular al personal.**

El OSCE no otorga bonos de desempeño, metas de desempeño u otros incentivos económicos relacionados con el incremento de desempeño, por encontrarse prohibido en la normativa vigente.

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

El OSCE se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación de los Sistemas de Gestión, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos y metas mediante:

- Fichas de procedimiento **PS02.01.02.08 Realizar la inducción del personal, PS02.04.01 Planificar las capacitaciones del personal** y **PS02.04.02 Realizar las capacitaciones del personal.**
- Talleres de sensibilización planificadas en el **"Programa Sensibilización del Sistema de Gestión"** para el personal contratado bajo cualquier modalidad, las mismas que son evaluadas para medir la eficacia de estas acciones.

## 7.4 COMUNICACIÓN

En el OSCE se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes de los Sistemas de Gestión a través del formato **Matriz de comunicación de los sistemas de gestión**.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

La información documentada de los Sistemas de Gestión del OSCE incluye:

- a) Manual integrado de los sistemas de gestión de la calidad, antisoborno y seguridad de la información del OSCE;
- b) Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para Usuarías/os;
- c) Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para Tecnologías de la Información;
- d) Política integrada;
- e) Los documentos específicos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos;
- f) Los documentos de origen externo;
- g) Los registros.

### 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La creación y actualización de la información documentada de los Sistemas de Gestión del OSCE se encuentra detallado en el procedimiento **PE01.03.01.03 Elaboración, actualización y control de la información documentada**.

### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El control de la información documentada de los Sistemas de Gestión del OSCE se encuentra detallado en el procedimiento **PE01.03.01.03 Elaboración, actualización y control de la información documentada**. Los manuales y la política de los Sistemas de Gestión se controlan mediante la versión vigente.

## CAPÍTULO 8: OPERACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC

#### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El OSCE planifica, implementa y controla las operaciones, de acuerdo al siguiente cuadro:

Proceso	Documento	Descripción
<i>Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas</i>	<i>PM04.02.01.01 Planificación del examen de certificación</i>	Con el fin de proveer una evaluación pertinente y equitativa para la certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas se realiza: la elaboración de ítems para el examen de certificación; la elaboración de la tabla o matriz de especificaciones de los ítems y las pruebas de certificación; el análisis psicométrico de los ítems

Proceso	Documento	Descripción
		y las pruebas de evaluación.
	<i>PM04.02.01.03 Monitoreo del examen de certificación</i>	Se confirma que se han cumplido los criterios; asegurarse de que se han entregado las salidas esperadas; determinar dónde se necesita mejorar.

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El OSCE mantiene disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes de los servicios, que incluye:

- Información de los servicios que brinda el OSCE;
- Atención de consultas;
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus reclamos, según procedimiento.

Se cuenta con diversos canales de comunicación, como: oficinas de atención, central de atención de llamadas, página web ([www.gob.pe/osce](http://www.gob.pe/osce)), entre otros.

### 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Los requisitos relacionados con los servicios se prestan de acuerdo al **Texto Único de Procedimientos Administrativos**, Directiva complementaria para orientar la correcta tramitación de los procedimientos administrativos, fichas de procedimientos y demás documentación vinculada.

### 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios se realiza de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

### 8.2.4 CAMBIOS DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Los cambios del **Texto Único de Procedimientos Administrativos** se realizan de acuerdo a los lineamientos establecidos en la normativa vigente<sup>5</sup>. La comunicación de los cambios se realiza a través del formato **Matriz de comunicación de los sistemas de gestión**.

Los cambios de los documentos internos de se realizan de acuerdo al procedimiento **PE01.03.01.03 Elaboración, actualización y control de la información documentada**.

## 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

El OSCE establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. Para ello se ha establecido la **“Matriz de las etapas de diseño y desarrollo”**, la cual incluye: planificación, entradas, controles y salidas del diseño y desarrollo.

Lo establecido como diseño y desarrollo se presenta en el siguiente cuadro:

<sup>5</sup> Lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

Proceso	Diseño y desarrollo
<i>Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas</i>	<i>Algoritmo para el examen de certificación</i>

Se conserva información documentada de los cambios del diseño y desarrollo.

## 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

### 8.4.1 GENERALIDADES

El OSCE se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La definición de los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y/o contratistas que afectan la calidad del servicio prestado por el OSCE, se realiza considerando:

- Para los bienes y servicios mayores a 8 UIT, se aplica lo estipulado en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones con el Estado y su reglamento.
- Cuando se trate de adquisiciones de bienes y servicios con monto igual o inferior a 8 UIT, se toma en consideración la Directiva vigente.

### 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

El OSCE controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente de acuerdo a la normativa de Contrataciones del Estado y documentación complementaria.

### 8.4.3 INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

El OSCE se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo mediante:

Especificaciones técnicas	Descripción elaborada por el OSCE de las características de los bienes, suministros u obras a ser contratados y de las condiciones en que se ejecutará la prestación.
Términos de referencias	Descripción, elaborada por los órganos y unidades orgánicas del OSCE de las características técnicas y de las condiciones en que se ejecutará la prestación de servicios y de consultoría.

La gestión de proveedores externos se realiza bajo la competencia de la UABA.

## 8.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 8.5.1 CONTROL DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS

El OSCE implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas. Estos se detallan en los procedimientos:

Servicio	Procedimiento	
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	<i>PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación</i>	Estos aseguran que el servicio es conforme con los requisitos especificados.
	<i>PM04.02.01.04 Evaluación de expedientes</i>	

### 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

El OSCE, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad del servicio, con el fin de determinar los procesos, productos y servicios que podrían verse afectados por salidas potencialmente no conformes a lo largo de la prestación del servicio.

La identificación y trazabilidad se realiza mediante:

Servicio	Procedimiento	Identificación y trazabilidad
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	<i>PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación</i>	SICAN Identificación del cliente: documento de identidad / expediente de certificación
	<i>PM04.02.01.04 Evaluación de expedientes</i>	

### 8.5.3 PROPIEDAD DEL CLIENTE

En el OSCE los expedientes, con los datos, son considerados propiedad del cliente. Estos son protegidos en cumplimiento de la normativa vigente (Ley de Protección de Datos Personales). Además, son incorporados o se usan en la provisión de un servicio cumpliendo la normativa vigente (Ley del Procedimiento Administrativo General).

### 8.5.4 PRESERVACIÓN

El OSCE asegura que las salidas se preservan en todas las etapas durante la prestación del servicio. Para ello se cuenta:

Servicio	Procedimiento	Preservación
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	<i>PM04.02.01.02 Ejecución del examen de certificación</i>	Se encuentra almacenada en una base de datos y el tiempo de almacenamiento es permanente, además se realiza backup.
	<i>PM04.02.01.04 Evaluación de expedientes</i>	

### 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Las actividades posteriores a la entrega:

Servicio	Actividades posteriores a la entrega
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	<ul style="list-style-type: none"><li>La certificación tiene una vigencia de dos años. Es un documento virtual, disponible y accesible, que tiene plena validez, y puede imprimirse desde el SICAN. El certificado impreso cuenta con Código QR que permite constatar su veracidad a través de la tecnología del Blockchain.</li><li>Consultas a través de los canales de atención del OSCE.</li></ul>

### 8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

El OSCE controla los cambios que suceden durante la prestación del servicio. Las acciones determinadas se realizan de acuerdo a los lineamientos establecidos de acuerdo a la normativa vigente. Se mantiene la información documentada a través del SGD.

### 8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La liberación del servicio en el OSCE se realiza de acuerdo al siguiente cuadro:

Servicio	Liberación	Responsable de la liberación
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	La liberación del servicio se realiza al momento de la emisión del certificado. Durante la certificación del postulante se monitorea el cumplimiento de los requisitos del examen de certificación (de acuerdo al procedimiento <i>PM04.02.01.03 Monitoreo del examen de certificación</i> ) y la evaluación del expediente (de acuerdo al procedimiento ( <i>PM04.02.01.04 Evaluación de expedientes</i> )). Se mantiene evidencia de la conformidad del servicio. La trazabilidad del servicio conforme, se realiza a través del SICAN.	Subdirector de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado*  *Nota: establecido en la directiva vigente

### 8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

El servicio no conforme es aquel que no cumple con un requisito especificado. La identificación del servicio no conforme es identificada en la **Matriz de identificación de salidas no conformes**.

## SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO-SGAS

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los dueños de los procesos bajo el alcance del SGAS, planifican, implementan, revisan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos del SGAS, y de acuerdo a ello evalúan y proponen controles de manera periódica. Además, los dueños de los procesos

implementan documentos internos para el control de sus procesos, los cuales se encuentran identificados en la **Lista Maestra de Documentos Internos**, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **PE01.03.01.03 Elaboración, actualización y control de la información documentada**.

La planificación de los cambios del Sistema de Gestión Antisoborno se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el **formato de Registro de Gestión de Cambios en los Sistemas de Gestión**.

## 8.2 DEBIDA DILIGENCIA

Para la aplicación de la debida diligencia en el OSCE se evalúan los riesgos de soborno y en caso se identifique un nivel de riesgo superior al “riesgo bajo”, se ejecuta la debida diligencia en los procesos, proyectos o actividades dentro del alcance del SGAS.

La debida diligencia a las operaciones, proyectos, actividades, se encuentran detallados en los propios documentos de los procesos dentro del alcance del SGAS (pudiendo ser directivas o procedimientos o protocolos o lineamientos) estableciendo los controles según la Matriz de Riesgos.

La debida diligencia a los puestos críticos, se realiza de acuerdo a los **Lineamientos para la Identificación de puestos críticos y debida diligencia (Anexo N° 4)**

Durante la contratación se consideran los controles establecidos en las fichas de procedimiento **PS02.01.01.01 Seleccionar al personal** y el **PS02.01.01.02 Vincular al personal**.

La debida diligencia a los socios de negocios, se realiza de acuerdo a los **Lineamientos para Controles No Financieros, Antisoborno y Debida Diligencia al Socio de Negocio (Anexo N° 5)**.

## 8.3 CONTROLES FINANCIEROS

La UFIN de la OAD cuenta con controles internos para prevenir y gestionar el riesgo de soborno, buscando que las actuaciones sean transparentes y sujetas a la legalidad. Para ello, se mantiene un sistema de control contable interno adecuado, reflejando cuentas y transacciones de forma transparente. Tales controles están establecidos en la fichas de los procedimientos **PS04.01.04.01 Compromiso Control y Devengado**, **PS04.01.04.02 Girado y Pagado**, **PS04.01.05.01 Ejecución y rendición de Caja Chica**, **PS04.01.05.02 Supervisión de la ejecución de la Caja Chica**, **PS04.03.01 Validación y Control de Garantías**, **PS04.03.02 Ejecución de garantías**, **PS04.03.03 Devolución de garantías**, **PS04.04 Devolución tasa**, **PS04.02.03 Reconocimiento del ingreso** y **PS04.06 Conciliación y Elaboración de Estados Financieros**.

## 8.4 CONTROLES NO FINANCIEROS

La OAD, a través de la UABA y UREH, así como la OPM aplican controles no financieros. Dichos controles se encuentran establecidos en los **Lineamientos para la identificación de puestos críticos y debida diligencia (Anexo N° 4)** y **Lineamientos para Controles No Financieros, Antisoborno y Debida Diligencia al Socio de Negocio (Anexo N° 5)**.

Asimismo, se cuenta con el Código de Ética, Código de Conducta del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y el Reglamento Interno de las/los Servidoras/es Civiles.

## 8.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIOS

Para la realización de las actividades requeridas por el OSCE, se puede recurrir a determinadas organizaciones y/o profesionales que brinden bienes y/o servicios, a quienes se aplican los controles establecidos en los ***Lineamientos para Controles No Financieros, Antisoborno y Debida Diligencia al Socio de Negocio (Anexo N° 5)***.

## 8.6 COMPROMISOS ANTISOBORNO

La OAD a través de la UABA incluye en los contratos u órdenes de servicios, cláusulas anticorrupción orientadas específicamente a exigir la prevención del soborno.

## 8.7 REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES

Para el logro del objetivo de prevención del soborno, se regula la oferta, suministro y/o aceptación de regalos y/u hospitalidad, que se consideran o razonablemente puedan percibirse como soborno, conforme a los ***Lineamientos para prevenir la entrega o aceptación de regalos en el OSCE (Anexo N° 6)***.

## 8.8 GESTIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO

Cuando la debida diligencia realizada en una operación, proyecto, actividad o relación específica, con un socio de negocios, establece que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados con los controles existentes adicionales, la OAD o quien corresponda puede interrumpir, suspender, retirarse, posponer o negarse a continuar con las acciones en cumplimiento de la Política Nacional de Lucha contra la corrupción y/o se aplica las normativas nacionales vigentes sobre el particular o incumplimiento de términos contractuales.

## 8.9 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES

Los medios de comunicación para la presentación de denuncias están establecidos en la ***Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe***.

La ***Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe***, en la cual se detallada el canal de atención para la presentación de denuncias, la responsabilidad de recibir, tramitar y efectuar el seguimiento de las denuncias por presuntos actos de corrupción que se presenten en el OSCE, así como disponer las medidas de protección establecidas en el Decreto Legislativo N° 1327 y su reglamento.

Ante cualquier inquietud sobre el SGAS, las/los servidoras/es cuentan con el Comité de Cumplimiento para absolver sus dudas.

## 8.10 INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO

La Secretaría General traslada la denuncia a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios para las investigaciones correspondientes y la aplicación de las sanciones a que hubiera lugar. Asimismo, remite la denuncia al Órgano de Control Institucional y a la Procuraduría Pública del OSCE, para las acciones legales pertinentes, de acuerdo a sus

competencias; de acuerdo a lo establecido en la **Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe.**

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN-SGSI

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los dueños de los procesos bajo el alcance del SGSI, planifican, implementan, revisan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos del SGSI, y de acuerdo a ello evalúan y proponen controles de manera periódica. Además, los dueños de los procesos implementan documentos internos para el control de sus procesos, los cuales se encuentran identificados en la **Lista Maestra de Documentos Internos**, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **PE01.03.01.03 Elaboración, actualización y control de la información documentada.**

La planificación de los objetivos del SGSI se lleva a cabo mediante el formato **Seguimiento de los objetivos e indicadores de los sistemas de gestión.**

La planificación de los cambios del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el **formato de Registro de Gestión de Cambios en los Sistemas de Gestión.**

El OSCE controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente de acuerdo a la normativa de Contrataciones del Estado y documentación complementaria.

La gestión de proveedores externos se realiza bajo la competencia de la UABA.

### 8.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El OSCE realiza la identificación, análisis y evaluación de riesgos de seguridad de la información tomando la metodología establecida en la ficha de procedimiento **PE01.03.02 Gestión de Riesgos** y se registra en el formato **Matriz de riesgos.**

### 8.3. TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El OSCE realiza tratamiento de riesgos de seguridad de la información tomando la metodología establecida en la ficha de procedimiento **PE01.03.02 Gestión de Riesgos** y se registra en el formato **Matriz de riesgos.**

## CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1 GENERALIDADES

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos.
- b) Asegurar la conformidad del SIG.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SIG.

d) El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión

Para la evaluación del desempeño de sus Sistemas de Gestión a través del cumplimiento de los objetivos, haciendo uso del formato **Seguimiento de los objetivos e indicadores de los sistemas de gestión**.

### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del SGC, se realiza el seguimiento de la información de la percepción de sus clientes con relación al cumplimiento de los requisitos de los productos. La metodología para obtener y utilizar dicha información se indica en:

Servicio	Método
Certificación de profesionales y técnicos que laboran en los OEC de las entidades públicas	Informe N° D000006-2020-OSCE-SDCC

### 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El OSCE analiza y evalúa el desempeño de sus Sistemas de Gestión a través del cumplimiento de los objetivos del SGC, haciendo uso del formato **Seguimiento de los objetivos e indicadores de los sistemas de gestión**. El resultado debe ser informado a la Alta Dirección.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

El OSCE ha establecido la ficha de procedimiento **PE01.03.03.01 Auditoría interna de procesos** y los formatos de **Programa de auditorías**, **Plan de auditoría**, **Check list de auditoría** e **Informe de auditoría** donde se garantiza la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditorías interna a través de la elaboración y aplicación de programas y planes de auditoría, la elaboración de informe de auditoría interna y la identificación de oportunidades de mejora, para determinar si el Sistema de Gestión:

- Es conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013, con los requisitos de los Sistemas de Gestión establecidos por el OSCE.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz los Sistemas de Gestión.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

#### 9.3.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección del OSCE revisa los Sistemas de Gestión del OSCE, por lo menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, idoneidad, adecuación, eficacia, mejora y alineación continua con la dirección estratégica del OSCE.

Para el SGAS el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces presenta a la Alta Dirección un informe sobre el desempeño del SGAS para la revisión por la dirección.

#### 9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El informe que se presenta a la Alta Dirección del OSCE incluye:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas correspondiente al Sistema de Gestión,
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión;
- d) la adecuación de los recursos pertinentes al SGC;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades del Sistema de Gestión;
- f) las oportunidades de mejora continua del Sistema de Gestión.

### **9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión;
- c) las necesidades de recursos para el SGC.

El OSCE conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección en el ***Acta de Revisión por la Dirección***.

Referente al SGAS la información documentada de la Revisión por la Dirección la custodia el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces. Un resumen de los resultados de la revisión por la Alta Dirección es comunicado al Órgano de Gobierno.

### **9.3.4. REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO - SGAS**

El Órgano de Gobierno se encarga de revisar el desempeño del SGAS, al menos una vez al año, basado en la información proporcionada por la Alta Dirección y por el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, y cualquier otra información que el Órgano de Gobierno solicite u obtenga.

El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces debe conservar el resumen de la información como evidencia de los resultados de las revisiones del Órgano de Gobierno.

### **9.4 REVISIÓN POR EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO O QUIEN HAGAS SUS VECES - SGAS**

El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces evalúa el SGAS en los siguientes aspectos:

- Si es adecuado para gestionar eficazmente los riesgos de soborno que enfrenta el OSCE.
- Si está siendo implementado de manera eficaz.

El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces revisa, por lo menos una vez al año, el SGAS e informa a la Alta Dirección, y éste a su vez al Órgano de Gobierno del OSCE, sobre la adecuación y la implementación del SGAS, incluyendo los resultados de las investigaciones y auditorías.

## **CAPÍTULO 10: MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

El OSCE llevará a cabo las acciones para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

## 10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas se ha establecido el procedimiento **PE01.03.04.02 Acciones correctivas y oportunidades de mejora** y los formatos de **Solicitud de acción correctiva y Registro de oportunidades de mejora**.

## 10.3 MEJORA CONTINUA

El OSCE mejora continuamente el Sistema de Gestión, a través de la medición de indicadores de gestión; seguimiento a los objetivos de calidad, antisoborno y seguridad de la información; de la revisión por la dirección; del resultado de encuestas de satisfacción, sugerencias, quejas y/o reclamos de los clientes y; de la ejecución de auditorías internas programadas. Para abordar las oportunidades de mejora se ha establecido la ficha de procedimiento **PE01.03.04.02 Acciones correctivas y oportunidades de mejora**.

La UOYM considera estos resultados para la implementación de acciones de mejora continua en los Sistemas de Gestión.

**Nota:** Para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, adicionalmente se cuenta con el **Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para usuarios** y en el **Manual de Lineamientos de Seguridad para Tecnologías de la Información**.

### A. CONTROL DE CAMBIOS

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
1	19/10/23	M	Carátula	- Se cambia "Versión 10" por "Versión 11".
2	19/10/23	M	Pie de página de todo el documento	- Se cambia V.10 por V.11
3	19/10/23	M	3.1 Término y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elimina la definición de "Domicilio o lugar de aislamiento domiciliario" y "Trabajo remoto".</li> <li>- Se modifica la definición de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficial de Datos Personales: Se cambia: "es el funcionario o servidor...", por: "es la/el funcionaria/o o servidor/a...".</li> <li>- Oficial de Seguridad de la Información: Se cambia: "Oficial de Seguridad de la Información: Servidor designado mediante resolución de Presidencia Ejecutiva, que tiene la responsabilidad de supervisar la implementación de la política y objetivos de seguridad de la información de la Institución, alineando los controles y recursos de acuerdo a la gestión de los riesgos, por: Oficial de Seguridad y Confianza Digital: Servidor/a designado/a mediante resolución de Presidencia Ejecutiva, que tiene la responsabilidad de coordinar la implementación, operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en la entidad.</li> <li>- Usuarios/os: Se cambia: "Servidor del OSCE y proveedor...", por:</li> </ul> </li> </ul>

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
				<p>“Servidoras/es del OSCE y proveedoras/es...” - Se agrega el término y definición de “Teletrabajo”.</p>
4	19/10/23	M	Capítulo 4: Contexto de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En sección “Valores institucionales” se cambia “...todo servidor del OSCE...” por “todo/a servidor/a del OSCE...”</li> <li>- En el valor “Idoneidad” se cambia “El servidor...” por “El/la Servidor/a...”</li> </ul>
5	19/10/23	M	4.4 Sistemas de Gestión y sus Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica el Mapa de proceso, eliminando los procesos “Dirección y Gestión de la Calidad”, “Dirección y Gestión Antisoborno” y “Dirección y Gestión de Seguridad de la Información” para agruparlo bajo la denominación de “Dirección del Sistema Integrado de Gestión”</li> </ul>
6	19/10/23	M	5.3.1 Roles y Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia el siguiente texto: “La/El Oficial de Seguridad de la Información asume las responsabilidades siguientes: a) Proponer las Políticas de Seguridad de la Información. b) Proponer procedimientos y otros controles de seguridad de la información. c) Monitorear la eficiencia de los controles de Seguridad de la Información. d) Coordinar la ejecución de la evaluación de riesgos de seguridad de la información. e) Proponer aspectos y criterios relacionados con la seguridad de la información, a ser considerados en el Procedimiento “Gestión de riesgos” del OSCE. f) Verificar la ejecución de las pruebas relacionadas con el plan de contingencia y/o recuperación de Tecnologías de la Información del OSCE. g) Desarrollar actividades de concientización en seguridad de la información. h) Evaluar los incidentes de seguridad de información y recomendar acciones apropiadas. i) Coordinar y apoyar a las/los propietarias/os de activos de información en la elaboración del inventario de activos de información de la entidad en concordancia con el Procedimiento PE01.03.01.04 “Gestión de Activos de la información. j) Asegurar que los controles de seguridad de la información vigentes en el OSCE cumplan con cubrir los datos personales brindados a la institución. k) Definir la estrategia de seguridad para la protección de datos personales en coordinación y validación de la/el oficial de datos personales. l) Establecer revisiones periódicas (auditorías) que busquen identificar el nivel de protección vigente y establecer oportunidades de mejora. m) Coordinar con la/el oficial de datos personales los contenidos para el programa de sensibilización del Sistema Integrado de Gestión – SGI a fin de que la misma ofrezca contenidos sobre la protección de los datos personales. n) Reportar sobre el estado de los planes de tratamiento impactados en los Bancos de Datos Personales - BDPs a los encargados del tratamiento y al oficial de datos personales. o) Participar en el análisis de las solicitudes del ejercicio de los derechos ARCO cuando fueran requeridos por la/el oficial de datos personales...”</li> <li>Por: “La/El Oficial de Seguridad y Confianza Digital asume las responsabilidades establecidas en la Directiva N° 001-2023-PCM/SGTD – Directiva que establece el Perfil y responsabilidades del Oficial de</li> </ul>

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
				Seguridad y Confianza Digital, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2023-PCM/SGTD..."
7	19/10/23	M	5.3.1 Roles y Responsabilidades	- Asimismo, se cambia en toda la sección el texto "Oficial de Seguridad de la Información" por "Oficial de Seguridad y Confianza Digital" - En el literal e) de "Las/os usuarias/os del activo de la información, asumen las responsabilidades siguientes", se cambia el texto "...entorno de trabajo remoto, presencial o mixto..." por "...entorno de teletrabajo o trabajo presencial..." - En el literal c) de "Los Titulares de los órganos y unidades orgánicas, asumen las responsabilidades siguientes:", se cambia "...los servidores..." por "...los/las servidores/as..."
8	19/10/23	M	5.3.2 Función de cumplimiento antisoborno – SGAS 5.3.3 Delegación de la Toma de Decisiones – SGAS 7.2.2 Procesos de Contratación – SGAS	- Se cambia en todo referente a "el servidor" y "los servidores" por "el/la servidor/a" y "los/las servidores/as"
9	19/10/23	M	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos - SGC	- Se cambia el texto "Además, para el trabajo remoto el personal del OSCE recibe..." por "Además, el personal del OSCE recibe..."
10	19/10/23	M	7.1.6 Conocimientos de la Organización - SGC	- Se cambia el texto "Cuando se realizan cambios en la documentación general relacionada al SGC, se comunica a los responsables a través del SGD" por "Cuando se realizan cambios en la documentación general relacionada al SGC, se comunica a los responsables a través del SGD o correo electrónico"
11	19/10/23	M	7.2.1 Generalidades	- Se cambia el texto "El OSCE, a través de la UREH de la OAD, los Órganos y las Unidades Orgánicas:..." por "El OSCE, a través de la UREH de la OAD y de los Órganos y las Unidades Orgánicas:..."
12	19/10/23	M	7.5.1 Generalidades	- Se incluye los siguientes literales: b) Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para Usuaris/os; c) Manual de Lineamientos de Seguridad de la Información para Tecnologías de la Información;
13	19/10/23	M	7.5.3 Control de la Información Documentada	- Se cambia el texto "El manual y la política..." por "Los manuales y política..."
14	19/10/23	M	8.4 Controles	- Se cambia el texto "La OAD a través de la UABA y la OPM aplican controles no financieros. Dichos controles se encuentran establecidos

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
			no Financieros	en los Lineamientos para Controles No Financieros, Antisoborno y Debida Diligencia al Socio de Negocio (Anexo N° 5).” Por “La OAD, a través de la UABA y UREH, así como y la OPM aplican controles no financieros. Dichos controles se encuentran establecidos en los Lineamientos para la identificación de puestos críticos y debida diligencia (Anexo N° 4) y Lineamientos para Controles No Financieros, Antisoborno y Debida Diligencia al Socio de Negocio (Anexo N° 5). Asimismo, se cuenta con el Código de Ética, Código de Conducta del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y el Reglamento Interno de las/los Servidoras/es Civiles.”
15	19/10/23	M	8.9 Planteamiento de Inquietudes	- Se cambia el texto “...en el cual se encuentran detallados los canales de atención...” por “...en el cual se detalla el canal de atención...”
16	19/10/23	M	Anexo N° 1	Factor Político: - Se cambia el contexto externo “Impulso del gobierno para cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)” por “Impulso del gobierno para el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001 vigente (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). - Se incluye el contexto externo “Impulso del gobierno peruano para la gestión de calidad en los servicios en el sector público” .  Factor Tecnológico: - Se incluye el contexto externo “Nueva versión de la Norma Internacional ISO/IEC 27001 edición 2022”
17	19/10/23	M	Anexo N° 3	Parte interesada: Alta Dirección: - Se incluye como requisito obligatorio: Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE. Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.  Se incluye como parte interesada al: “Archivo General de la Nación” Requisitos obligatorios: Cumplimiento de las disposiciones normativas y lineamientos vigentes sobre la producción, racionalización y administración de documentos de los archivos públicos. Expectativas: Implementación oportuna de las disposiciones emitidas  Se cambia la parte interesada “PCM” a “PCM (Secretaría de la Gestión Pública / Secretaría de Gobierno y Transformación Digital)” y se agrega como “Expectativa” a “Reporte de los incidentes de seguridad digital al Centro Nacional de Seguridad Digital.”
18	19/10/23	M	Anexo N° 4	- Se cambia “el servidor” por “el/la servidor/a” - Se cambia “Revisar en forma anual...” por “Revisar en forma mensual...” - Se modifica el cuadro en la parte de “Registro Nacional de Abogados Sancionados” cambiando la frecuencia “Anual” por “Mensual”. - Se incluye el siguiente texto: “Nota: * Cada dos (2) años se solicita al personal la actualización de los Compromisos Antisoborno del OSCE; a través de un formulario electrónico; y con las respuestas obtenidas de los órganos y unidades orgánicas, la UREH elabora un informe que será

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
				presentado al Comité de Cumplimiento Antisoborno, para tomar conocimiento del cumplimiento y de corresponder tomar las acciones pertinentes y/o medidas preventivas.”
19	19/10/23	M	Anexo N° 5	En el literal a) del punto II.2 se cambia “...Anexo N° 5...” por “...Anexo N° 4...”
20	19/10/23	M	Anexo N° 6	En el punto 2.2.3 se cambia “...el servidor...” por “el/la servidor/a...”

## B. ANEXOS

### ANEXO N° 1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO DEL OSCE

ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO DEL OSCE				
FACTOR		DESCRIPCIÓN	IMPACTO	
			Positivo	Negativo
POLÍTICO	1	Posibilidad de presión política o mediática		x
	2	Cambios normativos constantes		x
	3	Existencia de regímenes especiales y paralelos a la normativa de contrataciones públicas que no pueden ser supervisadas por el OSCE		x
	4	Impulso del gobierno para ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	x	
	5	Implementación en marcha del modelo de integridad reconocido por el ente rector (PCM) a través del Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción y la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción	x	
	6	Impulso del gobierno peruano para la implementación del sistema de gestión antisoborno	x	
	7	Contar con una Norma Técnica aprobada por PCM que habilita a OSCE a implementar la gestión por procesos en el Sector Público	x	
	8	Impulso del gobierno para el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001 vigente (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)	x	
	9	Impulso del gobierno por la Transformación Digital en el Sector Público.	x	
	10	Impulso del gobierno peruano para la implementación de la ley de protección de datos personales	x	
	11	Impulso del gobierno peruano para la implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.	x	
	12	Impulso del gobierno peruano para la gestión de calidad en los servicios en el sector público	x	
	13	Mecanismo para la presentación de denuncias a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano.	x	
	14	Cambios constantes de funcionarios de la administración pública.		x
	15	Compromiso del gobierno para un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado a través Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030	x	
ECONÓMICO	1	Medidas de austeridad presupuestal que podrían afectar los sistemas de gestión		x
	2	Apoyo de fuentes de cooperación técnica y financiera internacional (BID, Banco Mundial, USAID, entre otros)	x	
	3	Vulnerabilidad a riesgo de soborno, debido a la complejidad de las operaciones e intereses económicos involucrados.		x
SOCIAL	1	Intervención de instancias judiciales a través de medidas cautelares que distorsiona la gestión de las contrataciones en las entidades públicas.		x
	2	Inadecuadas competencias de los usuarios de las contrataciones públicas.		x
	3	Limitados mecanismos de transparencia de información en la contratación pública.		x
	4	Inadecuado desarrollo de competencias en la oferta de capacitación de contrataciones públicas.		x
	5	Desconocimiento de la población sobre la función del OSCE.		x
	7	Posibilidad de ampliar nuevas alianzas con otras entidades públicas, privadas y organizaciones civiles.	x	
	8	Ampliación de cobertura de las operaciones del OSCE a nivel nacional a través de módulos de atención (Colaboración con el sector de Economía y Finanzas).	x	
	9	Trabajo articulado con Organismos Internacionales para mejorar las contrataciones a través de la experiencia comparada.	x	
	10	Alto índice de percepción de corrupción en el Perú.		x
	11	Denuncias periodísticas que afectan la imagen del OSCE		x
	TECNOLÓGICO	1	Disponibilidad de uso de tecnologías emergentes.	x
2		Seguridad en el intercambio de información con otras entidades del estado u organizaciones.	x	
3		Disponibilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) que ayuda a intercambiar datos y compartir información y conocimiento.	x	
4		Nueva versión de la Norma Internacional ISO/IEC 27001 edición 2022	x	

## ANEXO N° 2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE

<b>ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE</b>				
FACTOR	DESCRIPCIÓN		IMPACTO	
			Positivo	Negativo
<b>ADMINISTRACIÓN INTERNA</b>	1	Estructura organizacional establecida en un Reglamento de Organización y Funciones donde se definen funciones por órgano y unidad orgánica.	x	
	2	Contar con un Consejo Directivo conformado por la Presidencia Ejecutiva del OSCE y dos representantes del ente rector (MEF)	x	
	3	Contar con un Órgano de Control Institucional dentro de la estructura del OSCE	x	
	4	Coordinación a nivel intersectorial e intergubernamental para el cumplimiento de las funciones y objetivos del OSCE	x	
	5	Miembro de la Red Interamericana de Compras Intergubernamentales - OEA y de la Comisión de Alto Nivel de Anticorrupción (CAN)	x	
	6	Estrategia de desconcentración funcional	x	
	7	Alianzas estratégicas con otras entidades del Sector al interior del país (CONNECTAMEF).	x	
	8	Implementación de estrategias que considera la experiencia del usuario, desarrolladas a través de metodologías ágiles	x	
	9	Integrar el Sistema Nacional de Abastecimiento Público, conjuntamente con el MEF (rector) y Perú Compras	x	
	10	Entidad adscrita y alineada a las políticas del Sector del Ministerio de Economía y Finanzas.	x	
	11	Contar con un Plan Estratégico Institucional alineado a las normas de Integridad.	x	
	12	Participación en la formulación de normas sobre Contrataciones con el Estado.	x	
	13	Entidad que supervisa, administra y desarrollo capacidades en el proceso de contratación pública para coadyuvar a la efectividad pública en la satisfacción de las necesidades de la población	x	
	14	Personería jurídica de derecho público, con autonomía técnica, fundacional, administrativa, económica y financiera.	x	
	15	Apertura de la organización para simplificar y mejorar sus procesos	x	
	16	Desarrollo de convenios de cooperación técnica internacional	x	
	17	Apoyo de la Alta Dirección en la implantación y certificación de sistemas de gestión	x	
	18	Estructura organizacional con enfoque fundacional.		x
	19	Oficinas desconcentradas que no cuentan con un Sistema de Gestión Antisoborno implementado.		x
	20	La Entidad cuenta con la Unidad Funcional de Innovación y Desarrollo	x	
	21	La Entidad cuenta con la Unidad Funcional de Integridad	x	
<b>MARKETING</b>	1	Presencia del OSCE en todas las regiones del país	x	
	2	Posicionamiento de la institución como organismo supervisor del sistema de contrataciones	x	

## ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE

FACTOR	DESCRIPCIÓN		IMPACTO	
			Positivo	Negativo
OPERACIONES	1	Competencia con alcance nacional para supervisar y, de ser el caso, suspender los procesos de contrataciones	x	
	2	Cobertura a nivel nacional, a través de las oficinas desconcentradas (ODES) que permite brindar un servicio de mejor calidad al ciudadano	x	
	3	Procedimiento formal y mecanismos para la atención de denuncias sobre presuntos actos de corrupción en el OSCE	x	
	4	Modelo y protocolos de atención a los usuarios del OSCE por vía telefónica, presencial y virtual	x	
	5	Asesoramiento especializado a entidades, proveedores, organizaciones y ciudadanía en general	x	
	6	Capacitación a nivel nacional en materia de contrataciones públicas	x	
	7	Contar con directivas, documentos estandarizados y orientación en materia de Contratación Pública	x	
	8	Absolver consultas sobre el sentido y alcance de la normativa de contrataciones del Estado, formuladas por las Entidades, así como por el sector privado y la	x	
	9	Poca estandarización y procesos debidamente documentados y vigentes		x
	10	Alcance de supervisión de cobertura limitada debido magnitud del sector público nacional		x
RECURSOS HUMANOS	1	Servidores especializados para la ejecución de los procesos	x	
	2	Potencial de personal multidisciplinario para proponer mejoras al sistema de contrataciones	x	
	3	Alta rotación del recurso humano, que podría poner en riesgo la agilidad de atención		x
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Avances en trámites virtuales para los servicios y procedimientos administrativos	x	
	2	Espacios compartidos con otras entidades (plataforma MAC)	x	
	3	Sistematización de la información de los proveedores	x	
	4	Plataforma de datos abiertos (CONOSCE)	x	
	5	Versiones del SEACE no son interoperable ni registra información estructurada		x
	6	Vulnerabilidades para contener/repeler ataques de hackers		x
	7	Sistema RNA para el registro de árbitros admitidos	x	
TECNOLOGÍA	1	Integración entre las plataformas informáticas existentes (SEACE y RNP)	x	
	2	El OSCE desarrolla, administra y opera la plataforma electrónica de contrataciones del Estado (SEACE).	x	
	3	Implementación de mejoras en la plataforma de contratación pública (SEACE) que incrementan la transparencia, difunden oportunidades de negocio y promueven la mayor participación de proveedores en los procedimientos de contratación.	x	
	4	Contar con un proyecto financiado por el BID para mejora del Sistema de Contrataciones del Estado Peruano, lo que incluye el desarrollo de una nueva plataforma electrónica, que permitirá incrementar la transparencia, trazabilidad y valor por dinero de las contrataciones.	x	
	5	Sistemas dependientes del SEACE y DRNP elaborados con tecnología obsoleta		x
	6	Implementación de proyectos de Transformación Digital	x	

## ANEXO N° 3 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL OSCE			
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS OBLIGATORIOS	EXPECTATIVAS	
<b>INTERNAS</b>	<b>Consejo Directivo</b>	<p>Cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad en el OSCE.</p> <p>Atención de denuncias dentro del plazo establecido de acuerdo a las normativas vigentes.</p>	<p>Reducción de los riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos del OSCE.</p> <p>Fortalecimiento de cultura de ética en el OSCE.</p> <p>Fortalecimiento del nivel de confianza del OSCE con la sociedad.</p> <p>Cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</p> <p>Asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.</p>
	<b>Alta Dirección</b>	<p>Cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de proyectos planificados.</p> <p>Uso adecuado del presupuesto.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.</p> <p>Atención de denuncias dentro del plazo establecido de acuerdo a las normativas vigentes.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.</p>	<p>Fortalecimiento de las competencias de los servidores del OSCE.</p> <p>Adaptación de los integrantes del OSCE a los nuevos cambios.</p> <p>Reducción de los riesgos que puede afectar al cumplimiento de los objetivos OSCE.</p> <p>Fortalecimiento de la cultura de ética en el OSCE.</p> <p>Fortalecimiento del nivel de confianza del OSCE con la sociedad.</p> <p>Cumplimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano.</p> <p>Disponibilidad de la información para los ciudadanos.</p> <p>Posicionamiento de la imagen institucional respecto al Servicio del Examen de Certificación</p> <p>Recibir Información íntegra, actualizada, disponible y oportuna de los resultados del Servicio del Examen de Certificación y del Procedimiento administrativos de la Certificación por niveles.</p> <p>Aplicación de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en la ejecución de los procedimientos identificados.</p> <p>Adecuada gestión de la seguridad de la información.</p> <p>Promover la Transformación Digital del OSCE.</p>
	<b>Servidores</b>	<p>Cumplimiento de las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de los deberes y obligaciones contractuales</p> <p>Cumplimiento de pagos en las fechas establecidas.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las normas de protección al denunciante.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales</p>	<p>Capacitación permanente.</p> <p>Beneficios laborales y remuneración acorde al mercado laboral.</p> <p>Buen clima laboral</p> <p>Infraestructura adecuada para el cumplimiento de las labores.</p> <p>Resguardo y protección de la información que se generan en las labores.</p> <p>Atención oportuna de los incidentes de seguridad de la información.</p> <p>Oportunidades de crecimiento profesional</p> <p>Incremento de la satisfacción de los administrados</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo en la ejecución de sus actividades.</p>

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL OSCE				
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS OBLIGATORIOS	EXPECTATIVAS		
EXTERNO	Proveedores del OSCE	<p>Cumplimiento de los términos contractuales de las ordenes de servicios u contratos.</p> <p>Pagos en los plazos establecidos.</p> <p>Transparencia y competitividad en el proceso de contratación del OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las normas de protección al denunciante.</p> <p>Disponibilidad de las plataformas que administra el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.</p>	<p>Procesos de contratación ágil.</p> <p>Orientación técnica continua para realizar las actividades y cumplir la entrega de los productos oportunamente.</p> <p>Facilidades para la ejecución del contrato.</p>	
	Usuarios y administrados	Proveedores del Estado (natural o jurídica)	<p>Cumplimiento de las normativas vigentes (TUPA, Ley de Contrataciones, entre otras).</p> <p>Disponibilidad de los servicios y sistemas de información del OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.</p>	<p>Transparencia en los procedimientos administrativos.</p> <p>Simplificación de procedimientos administrativos.</p> <p>Difusión de información referente al OSCE en los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Confidencialidad, disponibilidad e integridad de los productos digitales del OSCE</p>
		Árbitros	<p>Inscripción en el RNA en los plazos establecidos, una vez presentado su solicitud.</p> <p>Disponibilidad del Sistema RNA para la evaluación de conocimientos</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones normativas sobre la seguridad de la información en el OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.</p>	<p>Designación aleatoria de árbitros</p> <p>Asignación en mayor cantidad de arbitrajes</p> <p>Confidencialidad, disponibilidad e integridad de los productos digitales del OSCE</p>
		Profesional o técnico que labora en los OEC que intervienen o que van intervenir directamente en alguna de las fases de la contratación pública	<p>Orientación a través del Portal Institucional.</p> <p>Acceso a la base de "Profesionales y técnicos certificados por OSCE" a través del Portal Institucional.</p> <p>Entrega de resultado de su examen en el tiempo establecido.</p> <p>Entrega del resultado de la certificación a través del SICAN en el plazo establecido.</p> <p>Devolución de la tasa en los plazos establecidos en la normativa.</p> <p>Atención oportuna de las consultas en los canales del OSCE.</p> <p>Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.</p>	<p>Capacidad de respuesta rápida en la solución de incidentes.</p> <p>Tarifa accesible</p> <p>Buena calidad del servicio del examen de certificación y del procedimiento administrativo.</p>
	Entidades públicas	<p>Cumplimiento de las disposiciones normativas y lineamientos vigentes.</p> <p>Brindar información de manera segura y oportuna de los profesionales certificados, proveedores y árbitros.</p>	<p>Atención oportuna a los requerimientos solicitados</p> <p>Confidencialidad, disponibilidad e integridad de la plataforma del SEACE.</p>	

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL OSCE**

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

PARTES INTERESADAS		REQUISITOS OBLIGATORIOS	EXPECTATIVAS
Archivo General de la Nación		Cumplimiento de las disposiciones normativas y lineamientos vigentes sobre la producción, racionalización y administración de documentos de los archivos públicos.	Implementación oportuna de las disposiciones emitidas
Órganos rectores	PCM (Secretaría de la Gestión Pública / Secretaría de Gobierno y Transformación Digital)	Implementación de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 Implementación de las acciones según el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción y la Política-Nacional-de-Integridad-y-Lucha-contra-la-Corrupción Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes.	Que la información manejada por cada entidad cumpla con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad Implementación de servicios digitales para el beneficio de los ciudadanos Implementación de la gestión por procesos en toda la entidad. Implementación de la simplificación de procedimientos administrativos de toda la entidad. Reporte de los incidentes de seguridad digital al Centro Nacional de Seguridad Digital.
	MEF-Sistema Nacional de Abastecimiento	Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes. Cumplimiento de objetivos estratégicos del OSCE.	Fortalecimiento del nivel de confianza del OSCE con la sociedad.
	CEPLAN	Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes del sistema nacional de planeamiento estratégico.	Guiar y gestionar la estrategia institucional del OSCE conforme al marco normativo vigente
	Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR	Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes para el adecuado funcionamiento de la gestión de los recursos humanos.	Implementación oportuna de las recomendaciones emitidas
	MINJUS-Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales	Implementación de la Ley de protección de datos personales. Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes.	La información de los datos personales sea manejada por la entidad cumpliendo los criterios de seguridad de la información.
Órganos de control	Contraloría General de la República	Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes correspondientes a asegurar la transparencia de la gestión gubernamental. Cumplimiento de recomendaciones emitidas.	Implementación oportuna de las recomendaciones emitidas relacionadas a la transparencia y lucha contra la corrupción
Entidades educativas que brindan constancias, grados o títulos / Entidades públicas o privadas que brindan constancias o documentos que acrediten experiencia laboral		Cumplimiento legal, normativo y reglamentario del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.	Emisión de solicitudes claras sobre grados, títulos, constancias o certificados emitidos.
Sociedad		Cumplimiento con las funciones establecidas en las normativas vigentes.	Disponibilidad de la información pública a través de los servicios o sistemas de información que brinda el OSCE. Atención oportuna sobre las solicitudes de acceso a la información pública.

## ANEXO N° 4 LINEAMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS CRÍTICOS Y DEBIDA DILIGENCIA

### I. DISPOSICIONES

- 1.1 La Unidad de Recursos Humanos implementa controles, independientemente de los niveles de riesgo de soborno al que está expuesto el/la servidor/a, estableciendo las siguientes medidas de diligencia debida:
- Entrega de la Política Integrada el cual considera compromisos Antisoborno del OSCE\*.
  - Código de Ética del OSCE
  - Manual Integrado (el mismo que contiene los Lineamientos para prevenir la entrega y aceptación de regalos en el OSCE).
  - Reglamento Interno de los/las Servidores/as Civiles.
  - Procedimiento Administrativo Sancionador entre otras normativas que el ingresante debe conocer (solicita la firma en el Acta de Entrega).

### II. IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS CRÍTICOS Y DEBIDA DILIGENCIA

- 2.1 Cada dueño del proceso identifica los puestos críticos en el formato la **Matriz de Identificación de Puestos Críticos**, es decir aquellos que se encuentren expuestos a un nivel de riesgo superior al “riesgo bajo” de soborno, relacionado con sus actividades, procesos y subprocesos, a fin de tener identificados dichos puestos críticos, y que la Unidad de Recursos Humanos pueda mantener la información actualizada en los legajos de cada puesto.
- 2.2 La Unidad de Recursos Humanos realiza la debida diligencia a los puestos críticos, desarrollando las siguientes actividades:
- En la etapa de entrevista del proceso de selección de personal, se consulta sobre la Política Integrada del OSCE para formar opinión sobre si conoce la importancia de su cumplimiento.
  - Comunicar al Comité de Cumplimiento la rotación de un/a servidor/a a un puesto crítico, a fin de que éste brinde la sensibilización de los riesgos a los que se encuentra expuesto.
  - Revisar mensualmente el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores/as Civiles – RNSSC, verificando que los/as servidores/as no se encuentren impedidos de prestar servicios en el Estado.
  - Realizar fiscalización posterior de la experiencia laboral presentada por los/as servidores/as al momento de su vinculación, de manera aleatoria, a fin de constatar la autenticidad y veracidad de su contenido.
  - Realizar la actualización anual de la Declaración Jurada de Intereses.
  - Revisar en forma mensual el Registro Nacional de Abogados Sancionados.
  - El cuadro resumen de los controles que se deben ejecutar se muestra a continuación:

TIPO DE PUESTO		Controles establecidos			
		Registro Nacional de Abogados Sancionados	Fiscalización posterior de experiencia laboral presentada para la vinculación	RNSSC	Declaración jurada d intereses
<b>CRÍTICO</b>	Representa un riesgo alto para el desempeño del OSCE.	Mensual	Aleatoria	Mensual	Anual
<b>NO CRÍTICO</b>	No representa riesgo relevante para el desempeño del OSCE.	Mensual	Aleatoria	Anual	Anual

Nota:

\* Cada dos (2) años se solicita al personal la actualización de los Compromisos Antisoborno del OSCE; a través de un formulario electrónico; y con las respuestas obtenidas de los órganos y unidades orgánicas, la UREH elabora un informe que será presentado al Comité de Cumplimiento Antisoborno, para tomar conocimiento del cumplimiento y de corresponder tomar las acciones pertinentes y/o medidas preventivas.

- 2.3 En caso se requiera implementar un nuevo mecanismo para la debida diligencia para los puestos críticos, la propuesta será realizada por la Unidad de Recursos Humanos al Comité de Cumplimiento para su evaluación y aprobación.

## ANEXO N° 5 LINEAMIENTO PARA CONTROLES NO FINANCIEROS, ANTISOBORNO Y DEBIDA DILIGENCIA AL SOCIO DE NEGOCIO

### I. DISPOSICIONES GENERALES

**I.1** La Oficina de Administración a través de la Unidad de abastecimiento, es responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el presente anexo.

**I.2** La Oficina de Planeamiento y Modernización a través de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, es responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el presente anexo.

#### **I.3 Controles No Financieros:**

El OSCE establece controles no financieros que resulten necesarios y adecuados para evitar, detectar riesgos de soborno en las adquisiciones, prestaciones de servicios y similares en las cuales intervienen la Unidad de Abastecimiento y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto.

#### **I.4 Socio de negocio:**

El socio de negocio es todo proveedor que brinde un bien y/o servicio que contraten con el OSCE (pudiendo ser persona jurídica o persona natural).

#### **I.5 Organizaciones controladas:**

Dentro de las organizaciones controladas se encuentran comprendidas las Oficinas Desconcentradas y las direcciones que no se encuentran dentro del alcance del SGAS, pero que se encuentran bajo la administración del OSCE.

### II. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### **II.1** Respecto a los Controles No Financieros

a) La Oficina de Planeamiento y Modernización a través de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, aplica controles no financieros a través de:

- La aprobación de la Certificación del Crédito Presupuestario (CCP), a fin de no hacer juez y parte a la Oficina de Administración del OSCE. Asimismo, la CCP se emite con 3 firmas (del Especialista en Presupuesto, Jefe(a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y del Jefe(a) de la Oficina de Planeamiento y Modernización), a fin de evitar la concentración en la decisión en prevención de un posible soborno.
- Verificando que el área usuaria solicitante cuente con un crédito presupuestal comprendido para el cumplimiento de actividades y objetivos establecidos dentro del Plan Operativo Institucional – POI.

Asimismo, todo accionar de la Oficina de Planeamiento y Modernización debe responder acorde a lo establecido en la normativa de Presupuesto del Sector Público.

b) La Oficina de Administración a través de la Unidad de Abastecimiento, aplica controles no financieros a través de:

- Cuando se trate de adquisiciones de bienes y servicios con monto igual o inferior a 8 UIT, se toma en consideración la Directiva vigente.
- En el caso de los bienes y servicios mayores a 8 UIT, se aplica lo estipulado en la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones con el Estado y su reglamento.

c) Asimismo, el área usuaria solicitante es el responsable de la calidad del requerimiento (término de referencia o especificaciones técnicas) y de la correcta ejecución de los

servicios y ante cualquier disconformidad del mismo, que suponga un incumplimiento contractual, emite la no conformidad del servicio, informando para la aplicabilidad de penalidad según los términos contractuales.

**II.2** Respecto a los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios

- a) Dentro de las organizaciones controladas se ha solicitado a que todo personal declare el cumplimiento de Política Antisoborno del OSCE, a través de la Unidad de Recursos Humanos según los lineamientos descritos en el Anexo N° 4 del presente Manual.
- b) Para los socios de negocios, la Oficina de Administración a través de la Unidad de Abastecimiento, realiza lo siguiente:
  - Incluye en los Contratos u Órdenes de Servicio y/o Compra, cláusulas antisoborno orientadas específicamente a exigir la prevención del soborno.
  - Realiza la entrega de una cartilla antisoborno en donde se establece los compromisos y lineamiento que debe cumplir todo socio de negocio del OSCE, considerando: para el caso de Órdenes de Servicio y/o Compra al momento de notificar y en los contratos al momento del perfeccionamiento del contrato.

## ANEXO N° 6 LINEAMIENTO PARA PREVENIR LA ENTREGA O ACEPTACIÓN DE REGALOS EN EL OSCE

### I. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1 Ningún servidor/a del OSCE puede solicitar, recibir o aceptar, ya sea de manera directa o indirecta, un regalo de parte de administrados, entidades promotoras, organizaciones privadas, gremios empresariales, actores sociales, proveedores, contratistas o cualquier tercero en general, en cualquier momento, sin importar si puede o no influir en sus decisiones o desempeño.
- 1.2 Ningún servidor/a del OSCE puede ofrecer o suministrar, ya sea de manera directa o indirecta, un regalo a otro servidor/a del OSCE o funcionario público de otra entidad pública, que tenga por objeto influir en las decisiones o desempeño sus funciones.
- 1.3 Todo incumplimiento del presente lineamiento, por parte de los/las servidores/as del OSCE, dará lugar a la aplicación de las sanciones administrativas y penales que correspondan.
- 1.4 Se tiene excepciones, siempre que no se genere, o se pueda generar, algún beneficio o ventaja indebida. Estas excepciones se establecen en el punto 2.5 del presente lineamiento.

### II. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 2.1 Obligaciones

Todo/a servidor/a del OSCE tiene las siguientes obligaciones:

- 2.1.1 Reportar al Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces cualquier intento de entrega de regalo que pudiera realizarse.
- 2.1.2 Rechazar los regalos que le ofrezca un tercero.

#### 2.2 Devolución de Regalos

- 2.2.1 En caso se haya producido la recepción de un regalo, por haber ingresado sin ser detectado por la recepción del OSCE, el/la Servidor/a que lo reciba tiene la obligación de informar en el día lo ocurrido al Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, entregándole el regalo. Asimismo, el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces debe proceder con el llenado del formato **Registro de regalos**.
- 2.2.2 En el supuesto de que se pretenda ingresar un regalo a las instalaciones del OSCE, el/la Servidor/a debe comunicar lo ocurrido al Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces.
- 2.2.3 En caso se produzca la recepción de un regalo en el domicilio de el/la servidor/a del OSCE, este hecho debe ser reportado por escrito y/o por correo electrónico al Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, dentro los siguientes dos (2) días hábiles de ocurrido el hecho, entregándole el regalo para su devolución.
- 2.2.4 El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, coordina con mesa de partes la devolución del regalo a su emisor. En caso de no identificar a su emisor, el regalo se entrega a una organización benéfica sin fines de lucro, a sugerencia del Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces.

### 2.3 Denuncias y consultas

Los/las servidores/as del OSCE que conozcan cualquier irregularidad o incidencia que involucre, o pueda involucrar el incumplimiento de los presentes Lineamientos, debe poner en conocimiento el hecho, según la ***“Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe”***.

### 2.4 Difusión y capacitación

2.4.1 La Oficina de Comunicaciones del OSCE, en coordinación con el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, debe realizar la difusión periódica de los presentes Lineamientos a todos los/las servidores/as del OSCE.

2.4.2 La Unidad de Recursos Humanos, en coordinación con el Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces, debe incluir el contenido de los presentes Lineamientos en las charlas de inducción a los nuevos servidores/as del OSCE. Así como, en las charlas de capacitación periódicas a los/las servidores/as del OSCE.

### 2.5 Excepciones

2.5.1 Se establece el siguiente listado como excepciones al presente lineamiento, siempre que no se genere, o se pueda generar, algún beneficio o ventaja indebida para el/la Servidor/a del OSCE o cambie sus decisiones con motivo o en ocasión del desempeño de sus funciones:

- La entrega de regalos que provenga del entorno familiar de el/la Servidor/a y/o compañeros de trabajo, siempre que no esté relacionada con el ejercicio de las funciones, los servicios prestados a la entidad o trámites bajo su evaluación.
- Las manifestaciones excepcionales de condolencia (coronas florales o lágrimas).
- Las manifestaciones excepcionales de felicitación dirigidas a la institución por un aniversario o hito de importancia y trayectoria, tales como un arreglo floral, una placa conmemorativa o tarjeta de felicitación.
- La recepción de merchandising en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE.
- Los libros, revistas, manuales, material audiovisual o educativo, los que deben ser entregados a la Oficina de Comunicaciones para la Biblioteca del OSCE.
- Los obsequios y/o descuentos de empresas de las cuales el/la Servidor/a del OSCE es cliente, tales como instituciones financieras, AFPs o empresas de servicios públicos, entre otros.
- Obsequios: arreglos florales, tarjetas de felicitación, dulces y peluches, otorgados a el/la servidor/a del OSCE por compañeros de trabajo, por onomásticos y días festivos.
- Las atenciones que otorgue el OSCE a sus servidores/as en el marco de aniversarios, capacitaciones, conferencias y otros días conmemorativos.

2.5.2 Cualquier modificación de las excepciones señaladas requiere de un informe sustentatorio del Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces a la Alta Dirección.