



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 14

Índice

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
TABLA DE EQUIVALENCIA DE REQUISITOS	5
CAPÍTULO 1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
CAPÍTULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS	7
CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	11
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	11
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS	12
4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	15
4.5 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO	15
CAPÍTULO 5: LIDERAZGO	15
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	16
5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	16
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	17
CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	20
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR Y TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	20
6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	20
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	21
CAPÍTULO 7: APOYO	21
7.1 RECURSOS	21
7.2 COMPETENCIA	22
7.3 TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	23
7.4 COMUNICACIÓN	23
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	23
CAPÍTULO 8: OPERACIÓN	24
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	24
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	24
8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	24
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO	25
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	25
8.5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	26
8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS	27

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	28
SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO-SGAS	28
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	28
8.2 DEBIDA DILIGENCIA	28
8.3 CONTROLES FINANCIEROS	28
8.4 CONTROLES NO FINANCIEROS	29
8.5 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIOS	29
8.6 COMPROMISOS ANTISOBORNO	29
8.7 REGALOS, ATENCIONES, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES	29
8.8 GESTIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE CONTROLES ANTISOBORNO	29
8.9 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES	29
8.10 INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SOBORNO	30
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN-SGSI	30
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	30
8.2. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	30
8.3 TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	31
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	31
9.2 AUDITORÍA INTERNA	31
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	32
CAPÍTULO 10: MEJORA	33
10.1 GENERALIDADES	33
10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVAS	33
10.3 MEJORA CONTINUA	33
A. CONTROL DE CAMBIOS	34
B. ANEXOS	38
ANEXO N° 1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO DEL OSCE	38
ANEXO N° 2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE	39
ANEXO N° 3 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	40
ANEXO N° 4 LINEAMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS CRÍTICOS Y DEBIDA DILIGENCIA	43
ANEXO N° 5 LINEAMIENTO PARA CONTROLES NO FINANCIEROS, ANTISOBORNO Y DEBIDA DILIGENCIA AL SOCIO DE NEGOCIO	45
ANEXO N° 6 LINEAMIENTO PARA PREVENIR LA ENTREGA O ACEPTACIÓN DE REGALOS EN EL OSCE	47

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

En junio de 2008, mediante Decreto Legislativo N° 1017 se aprobó 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 OSCE. Esta ley estuvo en vigor del 1 de febrero de 2009 hasta el 8 de enero de 2016.

En julio de 2014, se publicó la Ley N° 30225 que aprobó la Ley de Contrataciones del Estado, vigente a partir del 9 de enero de 2016. Dicha norma forma parte de un marco regulador más amplio de contratación pública que establece las disposiciones y lineamientos que deben observar las Entidades del Sector Público, incluidas las empresas estatales pertenecientes a los tres niveles de gobierno, con excepción de aquellos excluidos de su ámbito de aplicación, en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realicen.

Desde setiembre de 2018, el OSCE integra el Sistema Nacional de Abastecimiento, creado mediante Decreto Legislativo N° 1439, norma que reconoce a esta institución como el organismo técnico especializado encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado Peruano y promover las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras.

En marzo de 2019, se publicó el Decreto Supremo N° 082-2019-EF que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado con la finalidad establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de la población.

En el marco de sus funciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, 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 proveedoras/es, íntegras, eficientes y competitivas”.

Principios para el accionar del OSCE

El/La servidor/a del OSCE rige su comportamiento de acuerdo a los principios de la función pública, establecidos en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, recogidos en el Código de Ética Institucional del OSCE¹:

- **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.

¹ Aprobado mediante Resolución N° 101-2019-OSCE/PRE.

- **Eficiencia:** Brinda calidad en cada una de las funciones a cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.
- **Idoneidad:** Demuestra aptitud técnica, legal y moral, es como condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública.
- **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 la entidad, 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.
- **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, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.
- **Lealtad al Estado de Derecho:** El/La servidor/a del OSCE debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho.

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		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

Manual	ISO 9001 SGC	ISO 37001 SGAS	ISO 27001 SGSI
Sistema de Gestión de la Calidad			
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		
Sistema de Gestión Antisoborno			
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	
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 los Sistemas 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 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 9001, la Norma Internacional ISO/IEC 27001 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO/IEC 27001 y la Norma Internacional ISO 37001 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 37001, vigentes.

Asimismo, se establecen las disposiciones adoptadas por el OSCE para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, requisitos del cliente, así como los requisitos exigidos en las Normas Internacionales ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO 37001, vigentes; también los diferentes elementos que conforman los Sistemas 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, vigente, 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/IEC 27001:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Sistema de gestión de seguridad de la información – Requisitos.

CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Activo de información:** Cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma que, por su importancia para las actividades del OSCE, ha sido declarada como un bien que tiene un valor significativo. Además, es esencial para las actividades de la entidad y, en consecuencia, necesita una protección adecuada.
- **Alta Dirección:** Es la persona o conjunto de personas que dirige(n) y controla(n) una organización al más alto nivel. En el OSCE, está representado por el Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva y Secretaría General. Para efectos del presente manual, la Presidencia Ejecutiva y Secretaría General del OSCE ejercen el liderazgo y compromiso respecto a los Sistemas de Gestión.

- **Amenaza:** Causa potencial de un incidente no deseado, que puede provocar daños a un sistema o a la organización
- **Antisoborno:** Acciones en contra del soborno.
- **Banco de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Calidad:** Es el 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 designadas/os por resolución de Presidencia Ejecutiva, con autoridad y responsabilidad, encargados de supervisar la implementación y operación del Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Comité de Gobierno Digital:** Es un equipo de personas del OSCE designadas/os por resolución de Presidencia Ejecutiva, 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.
- **Confidencialidad:** Característica de la información de mantener la reserva y no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Custodia/o del activo de información:** Es la/el responsable de resguardar los activos de información que crea, utiliza y/o custodia, así como los medios en los cuales dichos activos residen o se soportan, aplicando los controles de seguridad razonables con la finalidad de minimizar los riesgos respecto a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los mismos en el ámbito de sus funciones en OSCE y en el ámbito del marco contractual en el caso de las/los proveedoras/es de servicios.
- **Datos personales:** Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
- **Debida diligencia:** Es el 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.
- **Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición):** Son los derechos mediante los cuales la Ley de Protección de Datos Personales garantiza a las personas el poder de control sobre sus datos personales.
- **Disponibilidad:** Característica de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.
- **Dueño de proceso:** Es la persona responsable y con la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla con el resultado previsto.
- **Encargado/a de tratamiento de datos personales:** Es toda persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que sola o actuando conjuntamente con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales en virtud de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación.
- **Incidente:** Evento impredecible que interrumpe o repercute en el desarrollo normal de una actividad.
- **Integridad:** Característica de la información relativa a su exactitud y completitud.

- **Oficial de Datos Personales:** Es la/el funcionaria/o o servidor/a público/a designado/a por resolución por la máxima autoridad administrativa del OSCE, para de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos personales. Actúa como enlace con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- **Oficial de Seguridad y Confianza Digital:** Es el/la 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.
- **Oportunidad de mejora:** Potenciales acciones orientadas a incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos.
- **Órgano de Gobierno:** Es el 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):** Es (son) la(s) persona(s) u organización(es) que puede(n) afectar, verse afectada(s) o percibirse como afectada(s) por una decisión o actividad. Puede ser interna o externa a la organización.
- **Propietaria/o de activo de información:** Responsable 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 Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) o sobre el que existe una mayor probabilidad de la materialización de un riesgo.
- **Regalo:** Es una dádiva que se hace voluntariamente o por costumbre.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- **Sede digital:** Es un canal digital a través del cual puedes acceder a toda la información de una entidad pública. En el caso del OSCE es <http://www.osce.gob.pe>
- **Seguridad de la Información:** Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas que adopta la organización o sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.
- **Sistema de Gestión:** Es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Soborno:** Es la 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:** Es la 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 representan un riesgo bajo o no se necesita tomar medidas sobre ellos.

- **Teletrabajo:** Es una 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.
- **Titular del banco de datos personales:** Es la persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que decide o determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de los datos almacenados en éste y las medidas de seguridad.
- **Tratamiento de datos personales:** Es cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.
- **Usuaris/os:** Las/Los 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 información:** Las/Los 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.
- **Vulnerabilidad:** Debilidad de un activo o control que puede ser explotada por una o más amenazas.

3.2 ABREVIATURAS

- ARCO: Abreviatura de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
- CGD: Comité de Gobierno Digital.
- OAD: Oficina de Administración.
- OEC: Órgano Encargado 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 obras². La misión y valores del OSCE son los pilares sobre los que se apoya el crecimiento y la mejora continua.

Misión Institucional

Promover contrataciones públicas, entre entidades y proveedoras/es, íntegras eficientes y competitivas.

Valores estratégicos institucionales

Los valores estratégicos institucionales que deben guiar la actuación de todo/a servidor/a de la entidad son:

- **Compromiso.** Trabajamos de manera proactiva y con actitud crítica, 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.** Actuamos de manera imparcial, honesta y con rectitud, en coherencia con los principios del servicio público, generando confianza en nuestras intervenciones.
- **Trabajo en equipo.** Fomentamos el aprendizaje colaborativo para el desarrollo de capacidades y cumplimiento de objetivos.
- **Transparencia.** Proporcionamos información clara y coherente en todos nuestros canales para la comprensión de todo actor, en condiciones de igualdad.

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

² Decreto Legislativo N° 1439, Sistema Nacional de Abastecimiento.

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 ³
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 del Registro Nacional de Proveedores ⁴
	- Atención de consultas sobre normativas de contrataciones del Estado	Dirección Técnico Normativa ⁴
	- Recurso de Apelación - Gestión de aplicación de Sanción	Tribunal de Contrataciones del Estado ⁴
	- Atención de solicitudes sobre elevación de cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones y/o a las bases integradas	Dirección de Gestión de Riesgos ³
	- Inscripción en el Registro Nacional de Árbitros - Designación Residual de Árbitros	Dirección de Arbitraje ²
	- Administración del acceso al SEACE - Atención de incidencias y corrección de datos del SEACE - Configuraciones en el SEACE	Dirección del SEACE ⁴
	- 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 del Registro Nacional de Proveedores ⁵

³ 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.

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

⁵ Se desarrolla en la sede central ubicada en la Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n Jesús María - Lima

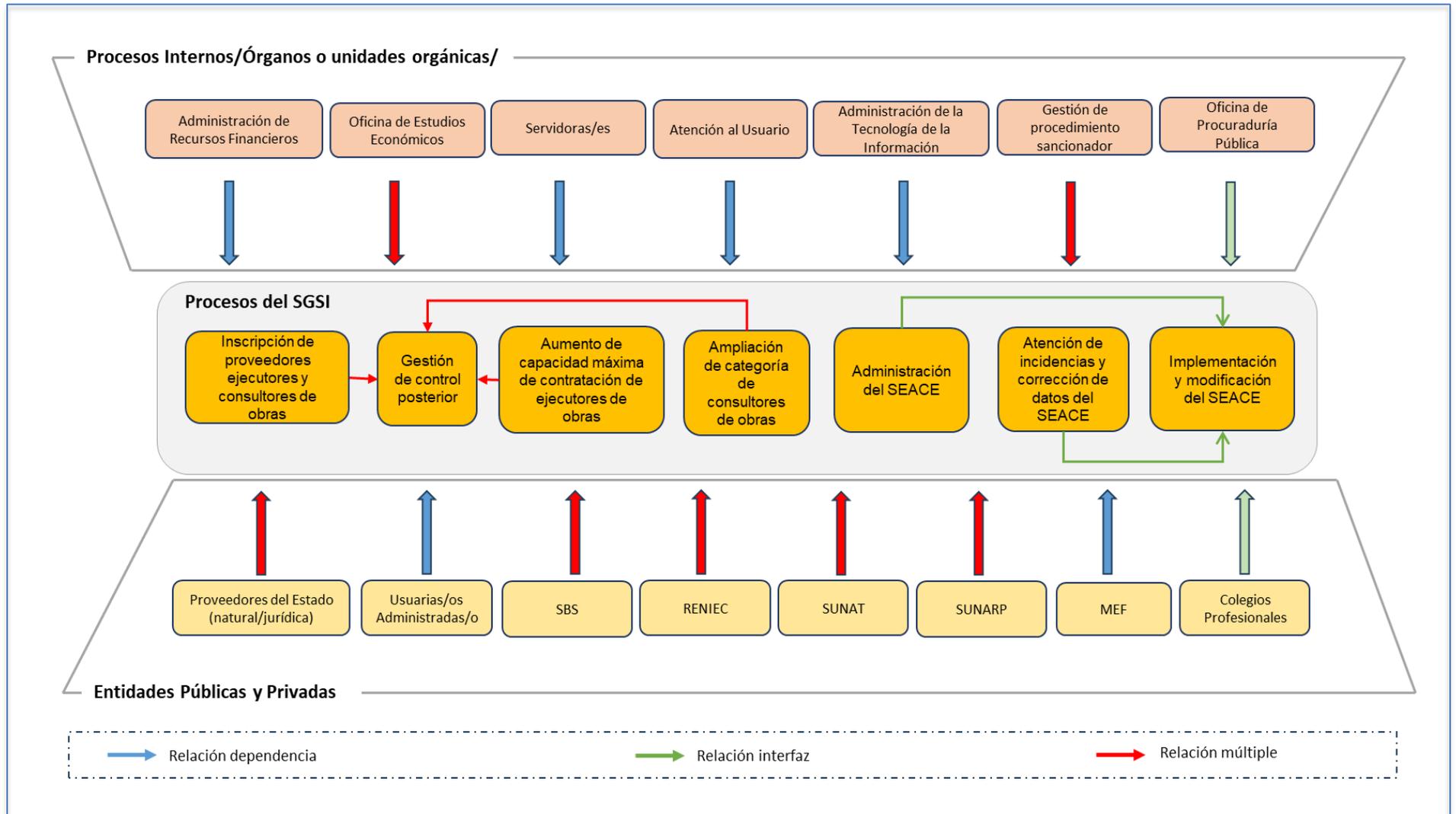
Sistema de Gestión	Alcance	Órgano
	<ul style="list-style-type: none"> - Administración del acceso al SEACE - Atención de incidencias y corrección de datos del SEACE - Implementación y Modificación del SEACE 	Dirección del SEACE ⁴

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

- 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/IEC 27001, vigente, el OSCE ha determinado las interfaces y dependencias entre los procesos que están dentro del alcance y los demás procesos de la entidad, así como entre las entidades públicas y privadas; las cuales se muestran en el siguiente diagrama:

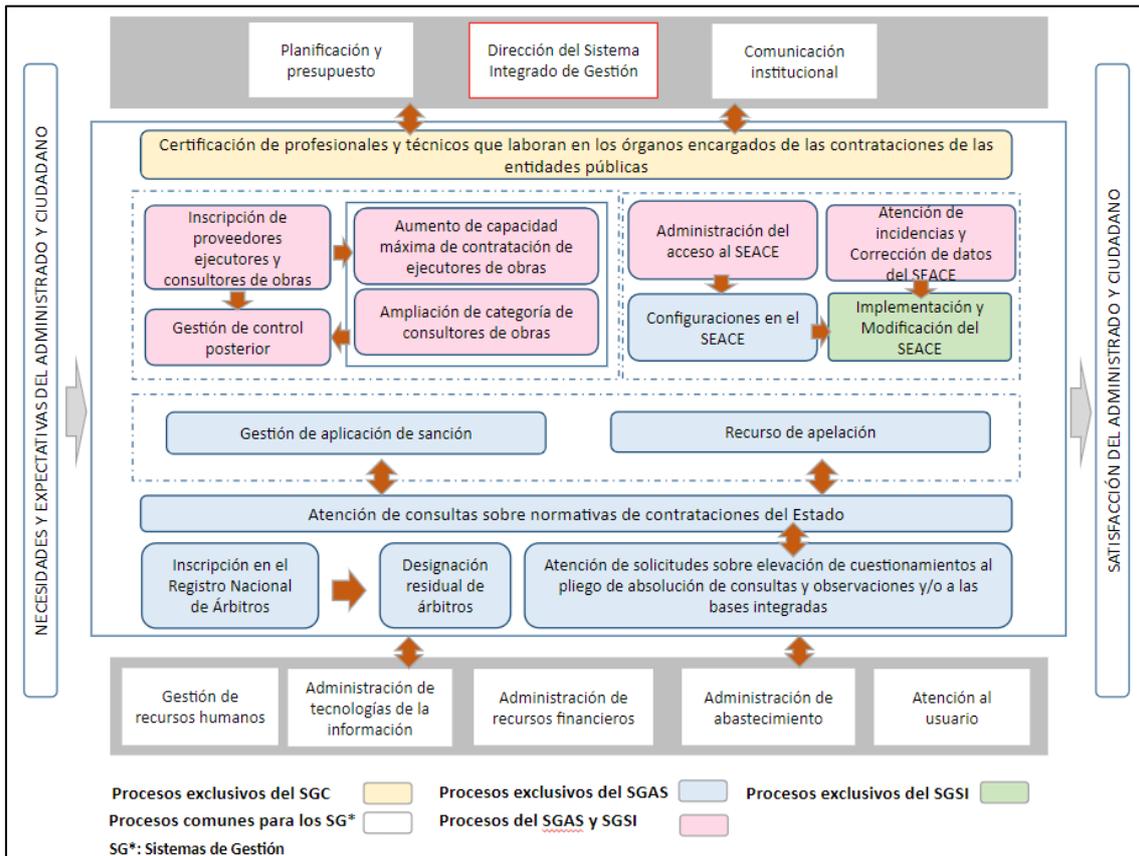
Diagrama de Interfaces y Dependencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



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 las Normas Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO/IEC 27001, vigentes, 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**, los cuales se muestran a continuación:



4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO

El OSCE realiza la identificación, análisis y evaluación de riesgos de soborno tomando en cuenta 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 la 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 Presidencia Ejecutiva y la Secretaría General del OSCE, respecto a los Sistemas de Gestión del presente manual, tienen las siguientes 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, 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 INTEGRADA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN ANTISOBORNO DEL OSCE

El Consejo Directivo aprueba la Política integrada de la Gestión de la Calidad – ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información – ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno – ISO 37001, y se formaliza a través de Resolución de Presidencia Ejecutiva.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

En cuanto a la Política Integrada de la Gestión de la Calidad, Gestión de Seguridad de la Información y Gestión Antisoborno del OSCE, cabe indicar lo siguiente:

- Su aprobación se difunde a través del SGD del OSCE;

- En la resolución de aprobación se dispone su publicación en la sede digital 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 el proceso de “Dirección del Sistema Integrado de Gestión”, de:

- a) Asegurar que los Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información estén conformes con los requisitos de las Normas 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 Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de 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 ambos sistemas.

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.

El Equipo de Trabajo Técnico y Multidisciplinario encargado de realizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el OSCE, designado por la Alta Dirección, asume las responsabilidades establecidas en la resolución de conformación.

Las/Los 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 la/el 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.
- c) Gestionar la implementación de controles de seguridad sobre sus activos de información a fin de mitigar los riesgos de seguridad de la información.
- e) Supervisar y verificar la aplicación de los controles de seguridad con el custodio del activo de información.
- f) Verificar los derechos de acceso de los usuarios a intervalos regulares, manteniendo evidencia de dicha verificación.

Los custodios del activo de 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 la/el 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 a la/el Oficial de Seguridad y Confianza Digital, sobre cualquier exposición de seguridad de los activos de información, sea ésta real o potencial.

El OSCE, como 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, mediante el Oficial 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 los datos personales recopilados sean actuales, necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a las finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se han obtenido.
- b) Efectuar el tratamiento de datos personales, solo previo consentimiento informado, expreso e inequívoco del titular de los datos personales, salvo ley autoritativa, o con excepción de los supuestos consignados en la ley.
- c) 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.
- d) Revisar periódicamente la información personal solicitada a las/los ciudadanas/os cuando existan cambios tecnológicos, de procesos o de regulación.
- e) 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.
- f) Coordinar con la/el Oficial de Seguridad y Confianza Digital y la Oficina de Tecnologías de la Información el estado de protección vigente de las Bases de Datos Personales a su cargo de manera periódica (como parte de las auditorías internas).
- g) 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/Los usuarias/os del activo de 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) Prohibido 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; 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.

Las/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 las/los servidoras/es 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**. Asimismo, 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° 004-2019-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 establecen los lineamientos de seguridad de la información en un documento de gestión interna.

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** y es validada por la Secretaría General.

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 las/los trabajadoras. 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:

Proceso	Recurso	Descripción
<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 las/los servidoras/es 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) Política integrada;
- c) Documento de gestión interna donde se definen los lineamientos de seguridad de la información;
- d) Los documentos específicos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos;
- e) Los documentos de origen externo;
- f) 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 y las pruebas de evaluación.

Proceso	Documento	Descripción
	PM04.02.01.03 <i>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 las/los clientes de los servicios, que incluye:

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

Se cuenta con diversos canales de comunicación, como: oficinas de atención, central de atención de llamadas, sede digital (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 vigente⁶. 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.

⁶ Lineamientos para la elaboración y aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

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

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 las/los proveedoras/es 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 del 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 proveedoras/es 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"> 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. Consultas a través de los canales de atención del OSCE.

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	<p>La liberación del servicio se realiza al momento de la emisión del certificado.</p> <p>Durante la certificación de la/el 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.</p>	<p>Subdirector/a de la Subdirección de Desarrollo de Capacidades en Contrataciones del Estado*</p> <p>*Nota: establecido en la directiva vigente</p>

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 ANTISOBORNOS-GAS

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 del OSCE.

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, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe 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 deslinde de responsabilidades, 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; conforme 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 Sistema Integrado de Gestión.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

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 cumple con lo siguiente:

- Es conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 37001, ISO/IEC 27001, vigentes, 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 contará con un documento de gestión interna donde se determinen los lineamientos de seguridad 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	27/09/24	M	Carátula	- Se cambia "Versión 13" por "Versión 14".
2	27/09/24	M	Pie de página	- Se cambia "V.13" por "V.14".
3	27/09/24	M	Presentación de la organización	- Se agrega "X" en la sección "ISO 27001 SGSI" del punto 6.3 "Planificación de los cambios" de la "Tabla de equivalencia de requisitos".
4	27/09/24	M	Capítulo 1	<ul style="list-style-type: none"> - En el segundo párrafo se modifica "...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". Por "...Norma Internacional ISO 9001 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 9001, la Norma Internacional ISO/IEC 27001 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO/IEC 27001 y la Norma Internacional ISO 37001 o su equivalente en la Norma Peruana NTP ISO 37001, vigentes" - En el tercer párrafo se modifica "...Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 e ISO 37001:2016..." por "Normas Internacionales ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO 37001, vigentes..." - En el cuarto párrafo se modifica "La Norma ISO 9001:2015..." por "La Norma ISO 9001, vigente..."
5	27/09/24	M	Capítulo 2	- Se modifica "ISO 27001:2013 Tecnologías de la información – Técnicas de seguridad – Sistema de gestión de seguridad de la información – Requisitos." Por "ISO/IEC 27001:2022 Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Sistema de gestión de seguridad de la información – Requisitos."
6	27/09/24	M	Capítulo 3	- Se modifica la definición de: Activo de información, Amenaza y Propietaria/o de activo de información.
7	27/09/24	M	Capítulo 4.3 Determinación del alcance de los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el segundo párrafo "...norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad:" por "...norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, vigente:" - Se modifica el tercer párrafo "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; las cuales se muestran en el siguiente diagrama:" por "De acuerdo a lo señalado por la norma ISO/IEC 27001, vigente, el OSCE ha determinado las interfaces y dependencias entre los procesos que están dentro del alcance y los demás procesos de la entidad, así como entre las entidades públicas y privadas; las cuales se muestran en el siguiente diagrama:" - Se modifica el "Diagrama de interfaces y dependencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información"
8	27/09/24	M	4.4 Sistema de gestión y	- Se modifica el primer párrafo "...Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 27001:2013, respectivamente." Por "Norma

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
			sus procesos	Internacionales ISO 9001, ISO 37001 e ISO/IEC 27001, vigentes, respectivamente.
9	27/09/24	E	5.2.1 Establecimiento de la Política integrada de la Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Gestión Antisoborno del OSCE	- Se eliminó la imagen de la Política integrada y se agregó el siguiente párrafo: “El Consejo Directivo aprueba la Política integrada de la Gestión de la Calidad – ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información – ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno – ISO 37001, y se formaliza a través de Resolución de Presidencia Ejecutiva.”
10	27/09/24	E	5.3.1 Roles y responsabilidades	- Se elimina las responsabilidades del Encargado/a de tratamiento de datos personales.
11	27/09/24	M	6.1 Acciones para abordar y tratar riesgos y oportunidades	- Se modificó la cuarta viñeta del numeral “2.5.1 La recepción de merchandising en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE.” Por “La recepción de lapicero, lápiz, plumones, cuaderno, gorro, folder, USB, libro, post-it, taza, plancha de sticker, pelota antiestrés, bolsa de tela, polo, mouse pad, stand para celular, tarjetero, tomatodo, pin, llavero y otros artículos análogos que no representan un riesgo para constituir una ventaja indebida y que tienen como finalidad promover la imagen de las entidades públicas y publicitar o difundir los eventos académicos o institucionales promovidos por éstas, en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE. Los merchandising que no se encuentren detallados deberán ser comunicados, a través de correo electrónico, a su jefa/e inmediato para la autorización de su recepción. Posterior a ello, la/el jefa/e inmediato deberá informar al Comité de Cumplimiento para el registro correspondiente.”
12	27/09/24	M	7.5.1 Generalidades	- Se modifica: 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; (...) Por: a) “Manual integrado de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información del OSCE; b) Política integrada; c) Documento de gestión interna donde se definen los lineamientos de seguridad de la información; (...)

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
13	27/09/24	M	9.2 Auditoría interna	- Se modificó la primera viñeta "...Normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013..." por "...Normas ISO 9001, ISO 37001, ISO/IEC 27001, vigentes..."
14	27/09/24	M	10.3 Mejora continua	- Se modifica la 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." Por "Para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, adicionalmente se contará con un documento de gestión interna donde se determinen los lineamientos de seguridad de la información."
15	27/09/24	M	Anexo N° 3 Matriz de Partes Interesadas	- Se agrega como parte interesada a: "Municipalidad de Jesús María", describiendo los "Requisitos obligatorios" y "Expectativas" de la parte interesada.
16	21/06/24	M	Anexo N° 4 Lineamiento para la identificación de puestos críticos de debida diligencia	- Se modificó el numeral "2.1 Cada dueño del proceso..." por "Los órganos y unidades orgánicas del OSCE, dueños de los procesos..." - Se modificó la quinta viñeta del numeral "2.1 Realizar la actualización anual de la Declaración Jurada de Intereses." Por "Realizar la actualización anual de la Declaración Jurada de Intereses, con excepción de las/os funcionarias/os, directivos y servidoras/es que están sujetos a la obligación de presentar la declaración jurada de intereses ante la Contraloría General de la República, tal como lo prevé la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos ⁷ . - Se agrega la referencia 7: Artículo 3. Sujetos obligados (...) ñ) Titulares de las entidades de la administración pública de la entidad (...) o) Secretarios generales o quienes hagan sus veces, directores generales, gerentes generales, jefes de órganos y unidades orgánicas, jefes de oficinas, coordinadores, asesores, secretarios técnicos del procedimiento administrativo disciplinario y demás funcionarios que ejerzan cargos de confianza, de libre designación y remoción, o de responsabilidad, en las entidades relacionadas con los sujetos obligados indicados en los literales precedentes (...) (...)
17	21/06/24	M	Anexo N° 6 Lineamiento para prevenir la entrega o aceptación	- Se modificó la cuarta viñeta del numeral "2.5.1 La recepción de merchandising en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE." Por "La recepción de lapicero, lápiz, plumones, cuaderno, gorro, folder, USB, libro, post-it, taza, plancha de sticker, pelota antiestrés, bolsa de tela, polo, mouse pad, stand para celular, tarjetero, tomatodo, pin, llavero y otros artículos análogos que no representan

N° de ítem	Fecha	Categoría N: Nuevo M: Modificado E: Eliminado	Sección del Manual (numeral)	Descripción del cambio
			de regalos en el OSCE	un riesgo para constituir una ventaja indebida y que tienen como finalidad promover la imagen de las entidades públicas y publicitar o difundir los eventos académicos o institucionales promovidos por éstas, en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE. Los merchandising que no se encuentren detallados deberán ser comunicados, a través de correo electrónico, a su jefa/e inmediato para la autorización de su recepción. Posterior a ello, la/el jefa/e inmediato deberá informar al Comité de Cumplimiento para el registro correspondiente.”

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	
ECOLOGICO	1	Impulso de iniciativas que contribuyen a la adaptación y mitigación del cambio climático	x	

ANEXO N° 2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE

ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DEL OSCE				
FACTOR		DESCRIPCIÓN	IMPACTO	
			Positivo	Negativo
ADMINISTRACIÓN INTERNA	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 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 desarrolla 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, funcional, 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 funcional.		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	
	22	Implementación de la Ley N° 31572 -Ley de Teletrabajo	x	
MARKETING	1	Presencia del OSCE en todas las regiones del país	x	
	2	Posicionamiento de la institución como organismo supervisor del sistema de contrataciones	x	
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 sociedad civil.	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	
INTERNAS	Consejo Directivo	<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>
	Alta Dirección	<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>
	Servidores	<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>
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 ágiles.</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>

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL OSCE				
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS OBLIGATORIOS	EXPECTATIVAS		
EXTERNO	Usuarios y administrados	Proveedores del Estado (natural o jurídica)	Cumplimiento de las normativas vigentes (TUPA, Ley de Contrataciones, entre otras). Disponibilidad de los servicios y sistemas de información del OSCE. 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.	Transparencia en los procedimientos administrativos. Simplificación de procedimientos administrativos. Difusión de información referente al OSCE en los diferentes medios de comunicación. Confidencialidad, disponibilidad e integridad de los productos digitales del OSCE
		Árbitros	Inscripción en el RNA en los plazos establecidos, una vez presentado su solicitud. Disponibilidad del Sistema RNA para la evaluación de conocimientos Recusación de Árbitro en los plazos establecidos, una vez presentada la solicitud. 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.	Designación aleatoria de árbitros Asignación en mayor cantidad de arbitrajes Confidencialidad, disponibilidad e integridad de los productos digitales del OSCE Integridad en el análisis del caso de recusación de Árbitro.
		Profesional o técnico que labora en los OEC que intervienen o que van intervenir directamente en alguna de las fases de la contratación pública	Orientación a través del Portal Institucional. Acceso a la base de "Profesionales y técnicos certificados por OSCE" a través del Portal Institucional. Entrega de resultado de su examen en el tiempo establecido. Entrega del resultado de la certificación a través del SICAN en el plazo establecido. Devolución de la tasa en los plazos establecidos en la normativa. Atención oportuna de las consultas en los canales del OSCE. Cumplimiento de las disposiciones de la normativa sobre la protección de datos personales.	Capacidad de respuesta rápida en la solución de incidentes. Tarifa accesible Buena calidad del servicio del examen de certificación y del procedimiento administrativo.
	Entidades públicas	Cumplimiento de las disposiciones normativas y lineamientos vigentes. Brindar información de manera segura y oportuna de los profesionales certificados, proveedores y árbitros.	Atención oportuna a los requerimientos solicitados Confidencialidad, disponibilidad e integridad de la plataforma del SEACE.	
	SBS / SUNAT / RENIEC /SUNARP	Cumplimiento de los términos contractuales de los convenios interinstitucionales. 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.	Atención oportuna a las disposiciones establecidas en los términos contractuales de los convenios interinstitucionales. Confidencialidad en el tratamiento de la información.	

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. <u>Reporte de los incidentes de seguridad digital al</u>
	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
	Ministerio del Ambiente	Cumplimiento de las disposiciones, normativas y lineamientos vigentes para la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales, la puesta en valor de la diversidad biológica y la calidad ambiental	Reducción en el uso de plásticos, papeles, cartones y energía.
	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.	
Municipalidad de Jesús María	Cumplimiento de las ordenanzas establecidas Cumplimiento de los requisitos de licencia de funcionamiento	Implementación oportuna de las disposiciones emitidas	

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 del OSCE.
 - Procedimiento Administrativo Disciplinario 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 Los órganos y unidades orgánicas del OSCE, dueños de los procesos, identifican 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 las/los servidoras/es no se encuentren impedidas/os de prestar servicios en el Estado.
 - Realizar fiscalización posterior de la experiencia laboral presentada por las/los servidoras/es 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, con excepción de las/os funcionarias/os, directivos y servidoras/es que están sujetos a la obligación de presentar la declaración jurada de intereses ante la Contraloría General de la República, tal como lo prevé la Ley N° 31227⁷, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos.
 - Revisar en forma mensual el Registro Nacional de Abogados Sancionados.

⁷ Artículo 3. Sujetos obligados

(...)

ñ) Titulares de las entidades de la administración pública de la entidad (...)

o) Secretarios generales o quienes hagan sus veces, directores generales, gerentes generales, jefes de órganos y unidades orgánicas, jefes de oficinas, coordinadores, asesores, secretarios técnicos del procedimiento administrativo disciplinario y demás funcionarios que ejerzan cargos de confianza, de libre designación y remoción, o de responsabilidad, en las entidades relacionadas con los sujetos obligados indicados en los literales precedentes (...)

(...)

- 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
CRÍTICO	Representa un riesgo alto para el desempeño del OSCE.	Mensual	Aletoria	Mensual	Anual
NO CRÍTICO	No representa riesgo relevante para el desempeño del OSCE.	Mensual	Aletoria	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, 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 corresponde indicar lo siguiente:

- 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 (de la/el Especialista en Presupuesto, Jefa/e de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y del Jefa/e 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 en los siguientes casos:
- Cuando se trate de adquisiciones de bienes y servicios con monto igual o inferior a 8 UIT, se toma en consideración la Directiva vigente.
 - Cuando se trate de adquisiciones 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 cabe indicar lo siguiente:

- 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 administradas/os, entidades promotoras, organizaciones privadas, gremios empresariales, actores sociales, proveedoras/es, contratistas o cualquier tercero en general, en cualquier momento, sin importar si puede o no influir en sus decisiones o desempeño.
- 1.2 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.
- 1.3 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 funcionaria/o pública/o de otra entidad pública, que tenga por objeto influir en las decisiones o desempeño de sus funciones.
- 1.4 Todo incumplimiento del presente lineamiento, por parte de las/los servidoras/es del OSCE, dará lugar a las acciones legales que correspondan.

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

Las/Los servidoras/es 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 todas/os las/los servidoras/es 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 nuevas/os servidoras/es del OSCE. Así como, en las charlas de capacitación periódicas a las/los/ servidoras/es 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 compañeras/os 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 lapicero, lápiz, plumones, cuaderno, gorro, folder, USB, libro, post-it, taza, plancha de sticker, pelota antiestrés, bolsa de tela, polo, mouse pad, stand para celular, tarjetero, tomatodo, pin, llavero y otros artículos análogos que no representan un riesgo para constituir una ventaja indebida y que tienen como finalidad promover la imagen de las entidades públicas y publicitar o difundir los eventos académicos o institucionales promovidos por éstas, en el marco de un evento de capacitación autorizado por el OSCE. Los merchandising que no se encuentren detallados deberán ser comunicados, a través de correo electrónico, a su jefa/e inmediato para la autorización de su recepción. Posterior a ello, la/el jefa/e inmediato deberá informar al Comité de Cumplimiento para el registro correspondiente.
 - 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 compañeras/os de trabajo, por onomásticos y días festivos.
 - Las atenciones que otorgue el OSCE a sus servidoras/es 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.