		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	Oficina de Recursos Humanos – Unidad de Desarrollo del Recurso Humano
Meta Presupuestaria:	18
Actividad en el POI:	Fortalecimiento del Subsistema de Desarrollo y Capacitación
Denominación de la contratación:	Servicios de capacitación: Curso de Gestión por procesos y mejora continua en el sector público

1. Finalidad pública

La presente contratación contribuirá a potenciar la calidad de los servicios migratorios; buscando se maximice el valor de lo que se obtiene en cada contratación, en términos de eficiencia, eficacia y economía (Principio de valor por dinero).

2. Antecedentes


La Oficina de Recursos Humanos (ORH) de la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES), de conformidad al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), tiene entre sus funciones planificar y ejecutar programas de fortalecimiento de las capacidades del personal que prestan servicios en la entidad.

La Unidad de Desarrollo del Recurso Humano (UDRH) de la ORH, es la encargada de ejecutar la actividad de Fortalecimiento del Subsistema Sistema de Desarrollo y Capacitación, cuyas metas están orientadas al cierre de brechas de conocimientos de los servidores a fin que realicen sus funciones y tareas asignadas de manera eficiente, por ende, mejorar la calidad de servicio a los usuarios, para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

El Plan de Desarrollo de las Personas 2025 Modificado de MIGRACIONES (PDP) contempla acciones de capacitación a ser ejecutadas durante el presente periodo, siendo una de ellas: “CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR PÚBLICO”, cuyo cumplimiento aportará al logro de la Actividad Estratégica Institucional AEI.04.06: Programa de capacidades fortalecido permanentemente para el personal de la entidad.

3. Objetivos de la contratación

Contratar una persona jurídica especializada (EL CONTRATISTA) que brinde servicio de capacitación: “CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR PÚBLICO”, con el objetivo que los participantes identifiquen las herramientas y metodologías para implementar una gestión por procesos en una entidad pública, realizado sobre la base de una gestión de calidad y efectividad pública.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

4. Características y condiciones del servicio a contratar


4.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

El servicio consiste en desarrollar la siguiente capacitación: CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR PÚBLICO.

- **Alcance:** la capacitación está dirigida a 20 servidores de la entidad.

4.2 Actividad

Modalidad:
Virtual
Duración del curso:
24 horas cronológicas
Actividades a cargo de EL CONTRATISTA:
<p>a. Elaborar el sílabo del curso que contenga mínimamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumilla 2. Logros generales 3. Logros específicos 4. Participantes 6. Duración 5. Contenidos 6. Metodología: usar metodologías y estrategias didácticas que permitan luego aplicar lo aprendido, como: estudio de casos, juego de roles, simulaciones, ejercicios aplicativos, tareas vinculadas al puesto, dinámicas participativas, etc. 7. Sistema de evaluación: - Siempre se debe aplicar evaluaciones de aprendizaje orientadas a la realidad laboral de los participantes, ya sea pruebas escritas, entrevistas, tareas, etc. <ul style="list-style-type: none"> - Promedio mínimo aprobatorio: 14 puntos. - Sistema vigesimal: de 0 a 20 puntos - Asistencia obligatoria: 100% - Se entrega certificado solo al personal que tienen la condición de aprobado). 8. Docentes 9. Bibliografía
<p>b) Desarrollar las clases con el siguiente temario tentativo:</p> <p>Modernización del Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Estado y su funcionamiento para la gestión pública • Modernización del Estado • Fundamentos de la gestión por procesos orientada a resultados • La gestión por resultados en el marco de las políticas públicas <p>Introducción a la gestión por procesos (GpP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La generación de valor público • Cadena de valor en la gestión pública • ¿Qué es un proceso? • Importancia de analizar y optimizar procesos

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Gestión por procesos

- Definición e importancia de la gestión por procesos
- Diferencia entre la gestión funcional y la gestión por procesos
- Condiciones para su aplicación y funcionamiento

Espacios de aplicación de GpP en las entidades públicas

- GpP en los Sistemas administrativos del Estado
- GpP en los aspectos misionales de las entidades públicas
- GpP en el Estado
- Vinculación con la NT

Determinación de procesos

- Introducción a la NT de Gestión por procesos
- Identificación de productos
- Identificación de procesos
- Caracterización de procesos
- Construcción de indicadores para la gestión por procesos
- Mapa de procesos
- Jerarquización de procesos
- Elaboración de procedimientos

Análisis y mejora de procesos

- Metodología para el análisis y mejora de procesos
- Monitoreo y evaluación de la mejora implementada
- Mejora continua y sostenibilidad
- Gestión del cambio

Planificación del proceso a mejorar

- Identificación y priorización de los procesos a mejorar
- Identificación de los actores involucrados
- Metodología PDCA o PHVA
- Plan de trabajo del Proyecto de Mejora
- Procesos en el marco de la calidad

Elementos claves para la aplicación de la GpP

- Planificación integral
- Modelo de intervención en las entidades públicas
- Herramientas para analizar servicios públicos
- Coordinación y articulación para la gobernanza estatal
- Mecanismos para la gobernanza pública

c) Seguimiento a la asistencia de los participantes


Reporte de asistencia de cada clase

Organización de los participantes:

Un solo grupo de estudios

Programación del curso:

Las fechas y horarios de las clases se coordinará con EL CONTRATISTA.
Horario tentativo: de lunes a viernes – de 7 a 10 pm.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Las actividades son consideradas como generales, no siendo excluyentes ni limitativas, debiendo EL CONTRATISTA efectuar los aportes necesarios para la correcta complementación y prestación del servicio contratado; si fuera el caso.

Durante el desarrollo del servicio se deberá informar oportunamente a La Entidad, sobre cualquier modificación, incongruencia o factor que pueda generar la alteración en el servicio y sus resultados.

La omisión de dicha comunicación constituye falta de EL CONTRATISTA contratado, quien asumirá la absoluta responsabilidad por los hechos que se deriven de ello.

4.3. Procedimiento

- a) La capacitación se desarrollará en modalidad virtual sincrónico por streaming de video. La sala virtual de videoconferencia de EL CONTRATISTA debe tener conectividad estable y permanente durante el desarrollo de las clases.
- b) EL CONTRATISTA pondrá a disposición de los participantes el contenido de la capacitación (materiales de estudio, lecturas, presentaciones, videos de información y de las clases grabadas y demás insumos educativos) **en su plataforma virtual de aprendizaje**, en el periodo que dure la capacitación; para ello brindará a los participantes los accesos respectivos. La plataforma educativa de EL CONTRATISTA debe tener conectividad estable y permanente.
- c) EL CONTRATISTA aplicará evaluación(es) de tipo objetiva(s) y/o actividades grupales y/o individuales (desarrollo de casos y/o desarrollo de trabajos y/o exposición).


5. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.1. Lugar

La capacitación se desarrollará en modalidad virtual, en base a lo descrito en los numerales 4.2. y 4.3.

5.2. Plazo

El servicio será prestado en un periodo no mayor a sesenta (30) días calendarios contados desde el día siguiente de notificada la orden de servicio.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

6. Resultados esperados

6.1. Entregable

Culminada la capacitación, EL CONTRATISTA presentará informe con los puntos más resaltantes, con imágenes de las clases y adjuntando:

- Sílabo
- Registro de asistencia
- Acta de Notas
- Certificado de aprobación del curso (Debe contar con un medio de verificación posterior: link, código QR u otro medio. Asimismo, el certificado será en digital y/o en físico: en el lado anverso consignar los datos generales del curso; en el reverso, el temario y la nota obtenida por el participante).

7. Requisitos y recursos de EL CONTRATISTA

7.1. Requisitos de EL CONTRATISTA

No deberá estar impedido para contratar con el estado, de acuerdo a lo establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Documentos obligatorios:


- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.
- Tener Registro Nacional de Proveedores vigente (Se excluye en el caso que el valor del bien y/o servicio sea menor o igual a 1 UIT).

7.2. Otras consideraciones

- Persona jurídica con experiencia en el estado igual o mayor a 02 servicios de formación o capacitación en Gestión por procesos en el estado y/o mejora continua en el estado.
- Deberá presentar copia simple de:
 - (i) Contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o
 - (ii) Comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito.

7.3. Perfil del docente

Mínimamente, EL CONTRATISTA deberá contar con 01 docente, quien debe cumplir los siguientes requisitos:

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- **Formación Académica**
Grado o título profesional.

Acreditación de formación académica
A través de copia simple del grado o título.

- **Experiencia**
02 servicios de capacitación y/o formación en Gestión por procesos en el estado y/o mejora continua en el estado.

Acreditación de experiencia
La experiencia del docente se acreditará con cualquier de los siguientes documentos:

- (i) Copia simple de contratos y su respectiva conformidad, o
- (ii) Constancias, o
- (iii) Certificados, o
- (iv) Cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesta.

8. Confidencialidad

EL CONTRATISTA se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte del servicio.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.


9. Garantías

El cumplimiento de las obligaciones de los contratistas debe ser garantizado a través de los mecanismos establecidos en la Ley 32069 y su Reglamento, a fin de cubrir el adelanto de pago, y el fiel cumplimiento del contrato, así como el fiel cumplimiento de las prestaciones accesorias.

No aplica de acuerdo al artículo 139 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

10. Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores

públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.


En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

[Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](https://www.gob.pe)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

11. Conformidad de la prestación

La supervisión del servicio estará a cargo de la UDRH, quien será responsable de emitir la conformidad de servicio, en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo de 3 días hábiles para subsanar.

Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

12. Forma de pago

Modalidad de pago aplicable será a Suma Alzada.


El pago se realizará en una sola armada, con el abono en la cuenta “Código de cuenta interbancaria” (CCI), previa presentación del informe de conformidad y la presentación del entregable.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

Son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

13. Conflicto de Intereses (Ley N°31564)

EL CONTRATISTA declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162-2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público dependiente al tipo de servicio.

Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 4 y 7 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

14. Solución de Controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

15. Resolución de Contrato por incumplimiento

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

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

16. Formula de reajustes

No aplica


17. Gestión de Riesgos

El área usuaria determinará las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por la entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de servicios, de corresponder.

En la estrategia de contratación de bienes y servicios segmentados como estratégicos el área usuaria en coordinación con la DEC realiza la planificación integral de la gestión de riesgos, en una matriz que forma parte del expediente de contratación, en la que se incluye la identificación, análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 128 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

No aplicable para el presente proceso.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

18. Penalidades

Si EL CONTRATISTA no cumple con el servicio dentro del plazo estipulado, la Entidad aplicará una penalidad por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

19. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

20. Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.