

**Anexo N° 01-A**  
**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Órgano y/o Unidad Orgánica:	GERENCIA DE TURISMO Y CULTURA
Meta Presupuestaria:	0019
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	C0159 CAMPAÑAS ORIENTADAS AL DESARROLLO DE UNA CULTURA TURISTICA
Denominación de la Contratación:	CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CONSULTORIA PARA DESARROLLAR CHARLAS DE CAPACITACION DE INTERACCION LABORAL.

<p><b>I. FINALIDAD PÚBLICA</b></p> <p>Asegurar la mejora continua de la calidad de servicio en el sector turístico de la provincia de Jauja, fortaleciendo las competencias laborales de restaurantes, hospedajes y operadores locales, con el fin de elevar la experiencia del visitante, dinamizar la actividad económica y consolidar un destino territorial competitivo y alineado a estándares regionales.</p>
<p><b>II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b></p> <p>El presente servicio de consultoría tiene como objetivo diseñar, estructurar y facilitar un paquete de charlas especializadas de capacitación en interacción laboral, orientadas a fortalecer las competencias técnicas y operativas de los actores vinculados al sector turístico y gastronómico de la provincia de Jauja. Esta intervención responde a la primera jornada de capacitaciones impulsada de manera articulada entre la Gerencia de Turismo y Cultura de la Municipalidad Provincial de Jauja y la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Junín – DIRCETUR, en el marco del proceso de mejora continua del ecosistema turístico local.</p>
<p><b>II. BASES LEGAL:</b></p> <p>Sistema Nacional de Abastecimiento Reglamento del D.L. N°1439 aprobado por el Decreto Supremo N°217-2019-EF Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento DECRETO SUPREMO N° 009-2025-EF Ley N° 32185 ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025 Ley N° 32186 Ley del equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el Año 2025 Ley N° 32187 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2025 Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>
<p><b>III ALCANCES DEL SERVICIO:</b></p> <p><b>FUNCIONES:</b></p> <p>El servicio de consultoría consiste en el diseño, desarrollo y ejecución integral de un programa de charlas de capacitación orientado a optimizar las competencias de interacción laboral en actores del sector turístico de la provincia de Jauja. La intervención contempla un enfoque modular, segmentado por tipo de establecimiento y alineado a las prioridades operativas identificadas por la Gerencia de Turismo y Cultura y DIRCETUR Junín.</p> <p>El consultor será responsable de estructurar contenidos formativos especializados, con enfoque práctico y orientado a resultados, que aborden estándares de servicio, habilidades interpersonales, cumplimiento normativo y buenas prácticas para el desempeño eficiente de los equipos operativos. La propuesta formativa deberá incorporar materiales pedagógicos, casos aplicados, dinámicas virtuales y herramientas sectoriales pertinentes para cada rubro.</p> <p>El servicio se desplegará en tres sesiones diferenciadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 de diciembre</b> - Restaurantes: Interacción con el cliente, manejo de situaciones críticas, alineamiento de protocolos y fortalecimiento de la comunicación interna en entornos de atención directa.</li> <li>• <b>11 de diciembre</b> - Hospedajes: Competencias frente al huésped, gestión de experiencias, optimización de flujos de interacción y reforzamiento de prácticas clave para la satisfacción turística.</li> <li>• <b>12 de diciembre</b> - Atención al cliente y buenas prácticas: Desarrollo de habilidades transversales, técnicas de comunicación efectiva, cultura de servicio y estrategias de relacionamiento profesional.</li> <li>• <b>15 de diciembre:</b> Desarrollo del informe de evaluación y sistematización de la jornada formativa.</li> </ul> <p>Cada jornada se ejecutará de 4:00 p.m. a 6:30 p.m. mediante la plataforma Google Meet, garantizando accesibilidad a operadores ubicados en distritos y centros poblados, optimizando cobertura territorial y reduciendo barreras logísticas. El consultor deberá gestionar una metodología que asegure participación activa, claridad conceptual y transferencia efectiva de conocimientos.</p> <p>El alcance del servicio incluye la preparación de contenidos, facilitación en vivo, gestión de interacción con los participantes, resolución de consultas, así como la entrega final de materiales y evidencias que sustenten el proceso formativo. El objetivo es lograr una intervención de alto impacto que incremente el desempeño laboral del sector turístico, contribuya a su profesionalización y fortalezca la competitividad del destino Jauja.</p>



**V. REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR**

- El proveedor de este servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos: ✓
  - Persona natural ✓
  - Contar con RUC habido y activos
  - Cuenta Interbancaria – CCI.
  - Formación: Bachiller o licenciada en Antropología.
  - Experiencia general: Mínimo 3 años de experiencia en procesos vinculados a interacción laboral, trabajo comunitario, análisis, asistencia educativa entre otros.
  - Certificación o cursos en relaciones comunitarias o afines ,

**VI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

**LUGAR:** en la Gerencia de Turismo y cultura y a través de la plataforma virtual Google Meet ✓

**PLAZO:** El servicio se desarrollará en un horizonte operativo de cuatro (04) días, distribuidos de la siguiente manera:

- Día 1 (previo): Presentación del Plan de Trabajo y validación de contenidos con la Gerencia de Turismo y Cultura. (miércoles 10 de diciembre 10:00 am). ✓
- Día 1: Ejecución de la capacitación dirigida a restaurantes (miércoles 10 de diciembre).
- Día 2: Ejecución de la capacitación dirigida a hospedajes (jueves 11 de diciembre).
- Día 3: Ejecución de la capacitación en atención al cliente y buenas prácticas (viernes 12 de diciembre).
- Día 4 (posterior): Desarrollo del informe de evaluación y sistematización de la jornada formativa. (lunes 15 de diciembre). ✓

**VII. CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio estará a cargo de la Gerencia de Turismo y Cultura, por lo dispuesto en el Artículo N° 67° Pagos, de la Ley N°32069.

**VIII. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago será "UNICO" al término de la prestación y la conformidad del mismo previa presentación de carta de labores de las actividades realizadas. ✓

**IX. PENALIDADES POR MORA**

Si el proveedor no cumple con las actividades encomendadas dentro del plazo estipulado, la entidad le aplicará una penalidad por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto de la orden y/o contrato.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F: tiene los siguientes valores:

F= 0.40 para plazos menores o iguales a 60 días

F= 0.25 para para plazos mayores a 60 días

Monto = monto de la orden de compra o servicio

Plazo en días = plazo de cumplimiento de la ejecución contractual

La penalidad máxima aplicable será hasta el 10% del monto contratado

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

**X. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO.**



EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere En la Ley 32069, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **XI. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

#### **XII. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del Municipalidad Provincial de Jauja. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

#### **XIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

#### **XVI. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO**

**CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564):** Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.



Abdo Francisco Diego Mucha Reyes  
GERENTE DE TURISMO Y CULTURA

**Sello, posfirma y firma  
del responsable del requerimiento**