

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

<b>FECHA:</b> Lima, 02 de junio de 2026	
<b>Unidad de Organización</b>	Oficina de Capacitación
<b>Código Tarea / Actividad Operativa</b>	AOI00004500022: GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN A TRAVES DEL PDP
<b>Meta Presupuestaria</b>	0335
<b>Objeto de la contratación</b>	Contratación de servicios de capacitación sobre: <b>“Habilidad blanda: Liderazgo”</b> ; <b>“Habilidad blanda: Comunicación efectiva”</b> ; y <b>“Habilidad blanda: Orientación al servicio”</b> para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores.

<b>I. MARCO LEGAL</b>
El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificatorias, en adelante el Reglamento, 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.
<b>II. INCLUSIÓN EN EL CMN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de modificación del CMN N° 00492 (anexo 03). Aprobación de la modificatoria al CMN N° 0032 (anexo 04).</li><li>• Solicitud de modificación del CMN N° 00570 (anexo 03). Aprobación de la modificatoria al CMN N° 0042 (anexo 04).</li><li>• Solicitud de modificación del CMN N° 00570 (anexo 03). Aprobación de la modificatoria al CMN N° 0042 (anexo 04).</li></ul>
<b>III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN</b>
La finalidad de la presente contratación es fortalecer el capital humano del Ministerio de Relaciones Exteriores mediante el desarrollo de competencias conductuales y actitudinales clave. Con esto se busca optimizar el clima laboral, mejorar la articulación y sinergia entre los diferentes equipos de trabajo, y elevar los estándares de calidad en la atención y servicio al usuario interno y externo.
<b>IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b>
<b>Objetivo General</b> Desarrollar y fortalecer las habilidades blandas en Liderazgo, Comunicación Efectiva y Orientación al Servicio del personal de Ministerio de Relaciones Exteriores, proporcionándoles herramientas teórico-prácticas que optimicen el trabajo en equipo, mejoren las relaciones interpersonales y aseguren una atención de excelencia a los usuarios.
<b>V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION</b>
La contratación del presente servicio de capacitación resulta de suma importancia, ya que la implementación de este programa en habilidades blandas permitirá fortalecer el clima organizacional, incrementar los niveles de productividad y garantizar la prestación de servicios con altos estándares de calidad, alineando el desempeño y comportamiento del personal con los valores y objetivos estratégicos de la entidad.



## VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

### ○ Descripción general

El servicio solicitado es el siguiente:

Ítem SIGA	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
352000015890	Contratación de servicio de capacitación sobre "Habilidad blanda: Liderazgo" para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores.	01	SERVICIO
352000011209	Contratación de servicio de capacitación sobre "Habilidad blanda: Comunicación efectiva" para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores.	01	SERVICIO
352000012857	Contratación de servicio de capacitación sobre "Habilidad blanda: Orientación al servicio" para el personal del Ministerio de Relaciones Exteriores.	01	SERVICIO

### 6.2. Descripción de servicio

#### Servicio 1: Habilidad blanda: Liderazgo

El proveedor deberá brindar los servicios de capacitación bajo la modalidad virtual sincrónica, con una duración de cuatro (04) horas lectivas y deberá abordar el siguiente temario:

- Fundamentos del liderazgo
- Estilos de liderazgo
- Aplicación práctica: técnicas

#### Servicio 2: Habilidad blanda: Comunicación efectiva

El proveedor deberá brindar los servicios de capacitación bajo la modalidad virtual sincrónica, con una duración de seis (06) horas lectivas y deberá abordar el siguiente temario:

- Fundamentos de la comunicación
- Comunicación asertiva
- Manejo de preguntas difíciles y objeciones
- Técnicas avanzadas comunicación verbal y no verbal

#### Servicio 3: Habilidad blanda: Vocación de servicio

El proveedor deberá brindar los servicios de capacitación bajo la modalidad virtual sincrónica, con una duración de cuatro (04) horas lectivas y deberá abordar el siguiente temario:

- Concepto de vocación de servicio
- Principios de servicio público
- El rol del servidor público en el MRE y el impacto en la imagen institucional
- Conductas esperadas según el enfoque de Servir

#### 6.2.1. Características académicas del servicio:



- Los servicios de capacitación se realizarán para cien (100) participantes del personal perteneciente al Ministerio de Relaciones Exteriores. La lista de participantes, fechas y horas de las capacitaciones serán determinadas por la Oficina de Capacitación (OCP).
- Los servicios se ejecutarán en la plataforma virtual que la OCP indique.
- Los servicios de capacitación deberán contar con una metodología teórico-práctica, a través de situaciones concretas, vinculación con el ámbito laboral y la retroalimentación al participante. El capacitador debe promover la participación activa de los participantes.
- La Oficina de Capacitación coordinará con el proveedor la preparación del material de las sesiones y fijará la fecha para su entrega.
- El capacitador brindará toda información sobre el desarrollo del servicio a la Oficina de Capacitación, según se requiera.
- La Oficina de Capacitación fijará al capacitador las condiciones y requisitos de aprobación del curso y de la emisión de los certificados correspondientes.

## 7. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

No aplica.

## 8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

### 8.1 Del proveedor

- Persona jurídica.
- Contar con Registro Único de Contribuyentes-SUNAT (activo y habido).
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el rubro de servicios.
- No estar incurso en causales de impedimento según artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Debe acreditar un monto facturado acumulado a S/. 30,000.00 (treinta mil y 00/100 soles en servicios de capacitación).

### Personal clave

- Título profesional de Licenciado en Administración.
- Grado de maestro en Administración de empresas.
- Estudios de doctorado con especialización en mejora de competencias blandas.
- Diploma universitario en Dirección Estratégica del factor humano.
- Experiencia docente universitaria con más de ocho años, en temas como inteligencia social, manejo emocional, relaciones interpersonales, programa de desarrollo de habilidades integrales, comunicación asertiva, desarrollo organizacional, comunicación efectiva y escucha activa, liderazgo de equipos, competencias para la mejora continua e inteligencia emocional en entorno de crisis.

### Acreditación:

- El Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el Registro Nacional de Proveedores vigente (RNP), se acreditarán con copia simple.
- Declaración Jurada de no estar impedido para contratar con el estado.
- La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de la constancia de prestación de servicio y/o certificados de trabajo y/o contratos u órdenes de servicio y/o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.
- La formación académica y los estudios del expositor serán acreditados con copia simple del título y/o constancia y/o diploma y/o certificado y/o constancia de registro y/o constancia de publicación y/o documento similar que verifique lo requerido.

## 9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

### 9.2. Confidencialidad



El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

### 9.3. Anticorrupción y antisoborno

EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a 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.

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 contrato.

Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, 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, este incumplimiento 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.

### 9.4. Conflicto de intereses (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.

### 9.5. Propiedad intelectual



La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

**9.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos**

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**9.7. Gestión de riesgos las partes**

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

**9.8. Otras obligaciones de la Entidad**

No aplica.

**9.9. Otras condiciones para la contratación**

No aplica.

**9.10. Medidas de control durante la ejecución contractual**

- a) Áreas que coordinarán con el proveedor: Oficina de Capacitación
- b) Área responsable de las medidas de control: Oficina de Capacitación

**9.11. Modalidad de pago**

Suma alzada

**10. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO**

Cuando sea condición de mercado para la ejecución de las obligaciones a cargo del proveedor para la prestación de servicios, que el pago se realice íntegra o parcialmente al inicio del contrato (pago anticipado), éste se realiza previo otorgamiento de la correspondiente garantía por el mismo monto.

Para tales efectos, se debe contemplar lo señalado en la Ley y su Reglamento.

**11. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**11.2. Lugar de prestación del servicio:**

El servicio de capacitación se brindará en modalidad virtual.

**11.3. Plazo de prestación del servicio:**

El plazo de ejecución del servicio será de hasta 60 días calendarios, cuyo inicio será en fecha a determinar a partir del 10 de junio de 2026, según lo que fije la Oficina de Capacitación, previa notificación de la Orden de Servicio.

**12. ENTREGABLE**



El presente servicio tendrá la presentación de un (01) único entregable de acuerdo con el siguiente detalle:

**Único Entregable:** Deberá ser remitido en un plazo máximo de diez (10) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de culminada la ejecución del servicio.

N° ENTREGABLES	ESPECIFICAR EL PRODUCTO A ENTREGAR
Único Entregable	Un informe general sobre los servicios de capacitación brindados.

### 13. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por Oficina de Capacitación en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable<sup>1</sup> correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las característica y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponde por cada día de atraso.

### XIV. FORMULA DE REAJUSTE

No aplica

### XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en un PAGO ÚNICO, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

<sup>1</sup> En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



La Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Documento del funcionario responsable de la Oficina de Capacitación
- Comprobante de pago
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante por Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección: <https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623> la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

#### **XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)<sup>2</sup> del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con 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.

Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

#### **XVII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

#### **XVIII. PENALIDADES**

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

##### **18.1 Penalidad por mora en la ejecución de la prestación**

<sup>2</sup> b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.



18.1.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{\text{F} \times \text{plazo}}$$

- Donde F tiene los siguientes valores:

Para servicios: F = 0.40

- Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

18.1.2 Tanto el monto como el plazo se refieren, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

18.1.3 El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.



**MC Roxana Galindo Mendoza**  
Jefa de la Oficina de Capacitación  
Ministerio de Relaciones Exteriores