

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

FECHA: Lima, 26 de junio del 2025	
Unidad de Organización	Oficina de Servicios y Bienestar del Personal que depende de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004500458 Brindar el Servicio De Salud Ocupacional
Meta Presupuestaria	299
Objeto de la contratación	Contratación de Servicio de Evaluación de Clima Organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

I. MARCO LEGAL

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, 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.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

- Solicitud de Modificación del CMN N°0000000397 (anexo1)
- Aprobación de Modificación al CMN N° 00000044 (anexo2)

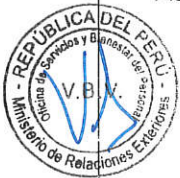
III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene como finalidad cumplir con la RM N° 0190/RE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores para el periodo 2025-2030, cuyo Objetivo Estratégico Institucional (OEI) N° 11 contempla el indicador del índice de clima laboral como estrategia de gestión del talento humano, en este Ministerio.

Asimismo, tiene como finalidad cumplir con la normativa actual vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo - IX. Principio de protección - inciso a) *Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable* y la ley N° 30947, Ley de Salud Mental que tiene como objetivo garantizar la promoción y prevención de la salud mental intrínsecamente relacionados con el buen clima laboral en las organizaciones.

Asimismo, la presente contratación se encuentra alineada con el Plan Operativo Institucional:

CÓDIGO POI	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
AOI00004500458	Brindar el servicio de salud ocupacional



IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

- Diagnosticar de forma integral, objetiva y transparente la percepción de los colaboradores respecto al clima de la institución.

Objetivos Específicos:

- Determinar el estado actual de las principales variables de la institución, desde una dimensión interna, que influyen en la formación del clima organizacional.
- Diagnosticar la existencia de problemas relacionados con el clima organizacional.
- Evaluar las principales herramientas de gestión institucional y determinar su eficiencia y eficacia en la actual coyuntura organizacional.
- Establecer lineamientos de acción para la concepción y/o rediseño de herramientas de gestión institucional que permitan una mejora en el clima organizacional.

V. JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACION

La Oficina de Servicios y Bienestar del personal (OSB) de la Oficina General de Recursos Humanos tiene como objetivo fortalecer el Clima Organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de estrategias, actividades institucionales que conlleven a los servidores de la entidad a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos organizacionales, así también generar espacios donde exista un buen ambiente laboral para trabajar, el cual tendrá un impacto positivo en las labores diarias que se realizan.

Por lo expuesto, la contratación de este servicio coadyuvará en la implementación en los planes de acción de clima enfocadas en las problemáticas encontradas en las diferentes áreas de la organización. Estas acciones coadyuvaran al fortalecimiento del clima laboral.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

6.1 Descripción general

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	Contratación de Servicio de Evaluación de Clima Organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores.	1	Servicios

6.2 Términos de referencia de los servicios

a) Características técnicas

- Realizar un Estudio del Clima Organizacional del MRE.
- Las actividades específicas de encuestas o similares las deberá realizar la ENTIDAD CONSULTORA del estudio de clima organizacional mediante el uso de medios electrónicos o en las oficinas del MRE.
- El personal sujeto de estudio comprende a 310 servidores del MRE, elegidos aleatoriamente.
- Recolección de datos: a través de encuestas, entrevistas, observación, otros
- Análisis de datos: Para identificar patrones, tendencias y áreas de oportunidad para mejorar el clima organizacional.
- Interpretación de resultados: Para identificar las fortalezas y debilidades del clima organizacional, así como los factores que contribuyen a su mejora o deterioro.
- Elaborar, presentar y exponer los informes, los cuales deben incluir las recomendaciones y/o acciones correctivas, según los resultados obtenidos en el estudio del clima organizacional del MRE.

b) Importancia de la evaluación:

- Identificar fortalezas y debilidades
- Medir la percepción de los servidores evaluados
- Identificar puntos críticos para tomar medidas de control
- Medir el impacto de las intervenciones



- Mejorar el compromiso y la productividad

6.3 Requisitos según leyes, reglamentos, normas metrológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

- Ley 30057, Ley del Servidor Civil
- RM N° 0190/RE, Plan Estratégico Institucional 2025-2030
- Ley N° 30947, Ley de Salud Mental
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo

6.4 Impacto ambiental.

No aplica

6.5 Condición de operación.

No aplica

6.6 Transporte.

No aplica

6.7 Seguros.

No aplica

6.8 Garantía comercial.

No aplica

6.9 Prestaciones accesorias a la prestación principal.

No aplica

6.9.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo.

No aplica

6.9.2 Soporte técnico.

No aplica

6.9.3 Capacitación y/o entrenamiento.

No aplica

VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO

No aplica

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

8.1. Del proveedor

a) EXPERIENCIA:

El proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos:

Persona jurídica con experiencia en la realización de por lo menos dos (2) servicios iguales, los mismos que podrán acreditarse mediante: con copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicio; o (ii) constancia de prestación; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono.



- El proveedor debe contar con el Registro Único de Contribuyente (RUC) activo y habido.
- Debe contar con Registro Nacional de Proveedores vigente.

El RUC y RNP se deberá acreditar con copia simple.

b) PERSONAL CLAVE

El presente servicio requiere un (01) persona clave con el siguiente perfil:

- Un psicólogo (a) colegiado y titulado.
- Experiencia liderando al menos un (01) diagnóstico de clima laboral y/o organizacional.
- Con cursos en Herramientas de evaluación en la Gestión Humana de la Organizaciones, habilidades de Comunicación para la Gerencia y el Liderazgo, Gestión del Talento Humano, con un mínimo de 16 horas emitido por una institución acreditada.

Importante:

- Se deberá presentar copia simple del título profesional.
- Constancia de colegiatura y habilitación.
- La experiencia solicitada se acreditará con 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 propuesto.
- La capacitación se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos según corresponda.

La documentación que acredite el cumplimiento del perfil del proveedor será presentada junto a cotización (a y b).

IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

No aplica

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(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

9.7. Gestión de riesgos las partes

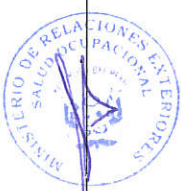
LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución 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:** La Oficina de Servicios y Bienestar del Personal a través del médico ocupacional del servicio de Seguridad y Salud en el trabajo y en virtual a través del correo jpachecoc@rree.gob.pe y socupacional@rree.gob.pe
- b) **Área responsable de las medidas de control:** Oficina de Servicios y Bienestar del Personal (OSB) de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

9.11. Modalidad de pago

El pago se efectuará después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad, en una sola armada en soles y mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria individual del postor ganador, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a otorgada la conformidad, ya sea a través del Banco de la Nación o de cualquier otra institución bancaria del Sistema Financiero Nacional, para cuyo efecto el contratista comunicará su Código de Cuenta Interbancaria (CCI), y se debe de contar además con:

- Conformidad por parte del área usuaria
- Comprobante de pago.

Importante

Se puede consignar entre otras¹, las siguientes modalidades de pago:

Suma alzada: modalidad de pago aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidos en el requerimiento. El proveedor formula su cotización proponiendo un monto fijo integral por toda actividad que sea necesaria para el cumplimiento contractual y presenta para el perfeccionamiento de la contratación su presupuesto desagregado en costo y plazo de ejecución.

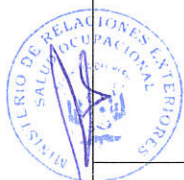
Precios unitarios: modalidad de pago aplicable cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas. El proveedor formula su cotización proponiendo precios unitarios en función al requerimiento y se valorizan con relación a su ejecución real, durante un determinado plazo de ejecución.



X. 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.



XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio se ejecutará de manera virtual y/o presencial en el Jr. Lampa N°545 Cercado de Lima, servicio de seguridad y salud en el trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

11.2. Plazo de prestación del servicio:

El servicio será prestado por el Contratista por un plazo hasta noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma de la orden de servicio.

XII. ENTREGABLE

El proveedor deberá presentar el informe a través de la mesa de parte del MRE en Jr. Lampa N° 545, Cercado de Lima, mediante una carta dirigida al jefe de la Oficina de Servicios y Bienestar del

¹ Se utilizará como fuente la Ley N° 32069 y su Reglamento.

Personal de la Oficina General de Recursos Humanos y por medio virtual al correo electrónico jpachecoc@rree.gob.pe.

El contratista deberá tener en cuenta que el informe físico deberá estar impreso a color y digital en formato Word, Excel y PDF (no escaneado), con todas las hojas visadas y firma (digital) del personal clave y su sello con colegiatura vigente.

La presentación de los entregables deberá realizarse en los siguientes plazos, el cual iniciará a partir de notificada la orden de servicio.

INFORME N°	DETALLE DE LA PRESENTACIÓN	PLAZO DE PRESENTACIÓN
Único Entregable	Documento: Informes, el mismo que debe incluir las recomendaciones y/o acciones correctivas, según los resultados obtenidos en el estudio y análisis del clima organizacional del MRE.	Hasta los 90 días calendario, contabilizados a partir de la firma de contrato.

Consideraciones para los entregables

- Si se detectara observaciones a los informes presentados por el CONTRATISTA, se le otorgará un plazo de dos (2) días calendario para la respectiva subsanación, la cual deberá ser remitida vía correo electrónico: jpachecoc@rree.gob.pe y socupacional@rree.gob.pe

XIII. 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 Servicios y Bienestar del Personal que depende de la Oficina General de Recursos Humanos, previamente validado por el médico ocupacional, 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 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 características 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 corresponda 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 moneda nacional (soles), en una sola, 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.

Le 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 del Oficina de Servicios y Bienestar del Personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- 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 a través de la mesa de parte del MRE ubicado en Jr. Lampa N° 545, Cercado de Lima, mediante una carta dirigida a la Oficina de Servicios y Bienestar del Personal y al jefe de Seguridad y Salud en el trabajo, y en virtual a través del correo: socupacional@rree.gob.pe y jpachecoc@rree.gob.pe

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)² 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 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.

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

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) 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.
- c) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- d) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- e) 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

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

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

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:

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

- 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.

18.2 Otras penalidades

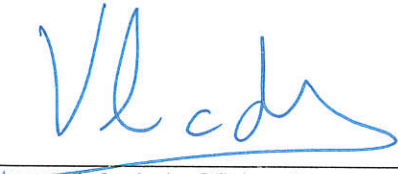
Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplican las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1	El Contratista reemplace al personal clave propuesto con otro que no cumpla con las competencias solicitadas.	10% de una (1) UIT (La penalidad se aplicará por ocurrencia).	Según Informe del Área Usuaría.
2	El Contratista durante la evaluación haga uso de equipos obsoletos o mal calibrados, habiendo presentado certificado de calibración.	10% de una (1) UIT (La penalidad se aplicará por ocurrencia).	Según Informe del Área Usuaría
4	El Contratista, incumpla con las normas de seguridad y salud en el Trabajo.	10% de una (1) UIT (La penalidad se aplicará por ocurrencia).	Según Informe del Área Usuaría



5	El Contratista, incumpla con remitir los entregables mensuales conforme se establece en el numeral 5.	10% de una (1) UIT (La penalidad se aplicará por ocurrencia).	Según Informe del Área Usuaría
---	---	---	--------------------------------





 Jefe de la Oficina de
 Servicios y Bienestar del Personal
(Firma digital o manuscrita)

