



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
 “Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Formato N° 2: Términos de referencia para la contratación de servicios en general y locación de servicios en contratos menores

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Desarrollo del Talento Humano de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos	
Cuadro Multianual de Necesidades	Código	Denominación
	350100010014	CURSO TALLER EN SOFTWARE R
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	Formulación y Ejecución del Plan De Desarrollo De Las Personas - PDP	
Denominación de la Contratación:	Servicio de Acción de Capacitación en “SOFTWARE R”	

1. FINALIDAD PÚBLICA
Desarrollar y aplicar el mapeo digital mediante el software R, generando mapas a nivel nacional donde se plasme la información obtenida en campo y contribuyendo a reducir tiempo en la generación de estudios de levantamiento de suelos a nivel nacional.
2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN
Contratar los servicios de una (01) persona jurídica para desarrollar la Acción de Capacitación en “SOFTWARE R” con el objeto de contribuir con el fortalecimiento y desarrollo de capacidades de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
3. ANTECEDENTES:
<ul style="list-style-type: none"> Resolución Ministerial N° 0080-2021-MIDAGRI que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. Resolución de Secretaría General N° 0023-2025-MIDAGRI-SG de fecha 28 de febrero de 2025, que aprueba el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2025 del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
4. ALCANCES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO
<p>4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: El servicio comprende las siguientes acciones:</p> <p>i. Cantidad de Beneficiarios: hasta nueve (09) servidores del MIDAGRI.</p> <p>ii. Duración y modalidad: La duración total es de 24 horas cronológicas (32 horas académicas). Modalidad: Virtual sincrónica (clases online en vivo). La frecuencia de clases será de 2 sesiones por semana, de 19:00 hrs a 22:00 hrs cada una.</p> <p>iii. Contenido: El contenido de la presente capacitación deberá desarrollar los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Introducción, conceptos básicos en R. Operaciones básicas en R. Programación básica y lenguaje de programación. R y SIG, Gestión de datos espaciales en R. R en el entorno de Arcgis y QGIS.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

6. Análisis espacial en R.
7. Estadística espacial en R.
8. Librerías para Gráficos base y visualización de datos.
9. Creación de mapas con R.
10. Modelos lineales y multivariados.
11. Análisis de series de tiempo.
12. Importación y exportación de datos.
13. Creación de funciones.

4.2 CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El proveedor debe presentar el sílabo de acuerdo al formato y contenido definido por SERVIR. (**Anexo 1 del presente TDR**) y debe ser remitido por correo electrónico a la Especialista de Capacitación de la Oficina de Desarrollo de Talento Humano del MIDAGRI.
- El proveedor deberá realizar una prueba de entrada (opción múltiple) en la primera sesión del curso a los participantes y presentar el reporte de las notas obtenidas en un plazo de 7 días hábiles de haber iniciado la primera clase.
- El proveedor debe contar con una **plataforma digital** con los siguientes detalles:
 - Accesos únicos con usuario y contraseña para cada participante.
 - Clases en vivo y grabadas, para su posterior reproducción, según la necesidad de los participantes.
 - Materiales complementarios como videos, ejercicios, material de lecturas, entre otros. Estos deben estar disponibles en la plataforma digital para su posterior descarga.
 - Acceso universal desde un sistema operativo Windows en todas sus versiones, MAC OS, LINUX, Android u otro.
 - Acceso a través de un Smartphone Android o IOS.
 - Asistencia permanente en la plataforma ante las dudas o inconvenientes que presenten los participantes.
- El proveedor deberá crear y administrar un grupo de WhatsApp, asimismo debe incluir un asistente, el mismo que realizará la respectiva asistencia técnica a los participantes en el uso de la plataforma virtual y herramientas digitales, durante el desarrollo de las clases, así como el reporte de asistencia en las sesiones del curso.
- El proveedor deberá proporcionar el material teórico y práctico en formato digital, referido a los temas a tratar en el curso.
- El proveedor deberá verificar con cada participante sus datos personales, correos electrónicos y DNI, a fin de tener un registro correcto para la posterior emisión de los certificados.
- La calificación se establecerá a través de una evaluación final que tendrá como nota mínima aprobatoria de trece (13).
- Los certificados de aprobación serán emitidos por el proveedor a los servidores que obtuvieron nota aprobatoria. Asimismo, se brindará al Primer Puesto un certificado adicional como reconocimiento.

5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

5.1 CONDICIONES GENERALES:

- El postor deberá ser una persona jurídica.
- El postor deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- El postor deberá tener el Registro Único de Contribuyente (RUC) Activo y habido.
- El postor no debe estar inhabilitado o suspendido para contratar con el estado.
- El postor deberá contar con Código de Cuenta Interbancaria.

5.2 PERFIL MÍNIMO DEL POSTOR

- El postor deberá ser una Institución Educativa licenciada por SUNEDU o MINEDU y/o consultora y/o institución especializada en la formación, capacitación, desarrollo de conocimientos, habilidades o competencias.
- El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 50,000.00 (cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios de capacitación.
- Tener experiencia en haber brindado el servicio de diez (10) capacitaciones como mínimo a partir del año 2020 en adelante.

El proveedor deberá contar en su equipo como mínimo con el siguiente perfil profesional:

a) Formación académica

- Título profesional universitario en las carreras de: Sistemas y/o Informática y/o Estadística y/o Ciencia de datos y/o Biología.
- Especialización (curso, programa, diplomado o maestría) en análisis de datos y/o gestión ambiental y/o informática y/o estadística y/o machine learning y/o Programación con R y/o Python.

b) Experiencia Especifica

- Haber brindado como mínimo seis (06) capacitaciones o cursos sobre: Estadística aplicada y/o Machine Learning y/o Deep Learning y/o Programación con R y/o Datos ambientales con R y/o estadística espacial y/o Python.

Acreditación: La experiencia del Proveedor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) 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 correspondiente a un mínimo de diez (10) contrataciones de Proveedores y no tenga impedimento. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditar debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

6. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)

No corresponde.

7. SEGUROS (De corresponder)

No corresponde.

8. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)

No corresponde.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

9. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: El servicio se ejecutará en las instalaciones del proveedor debido a que es Modalidad virtual, con uso de la plataforma digital del proveedor.

PLAZO: El servicio tendrá un plazo de ejecución de hasta 60 días calendario.

INICIO DEL CÓMPUTO DE LOS PLAZOS: Luego de realizada la notificación de la Orden de Servicio, la Oficina de Oficina de Desarrollo del Talento Humano, en un máximo de tres días hábiles, coordinará mediante correo electrónico con el proveedor seleccionado, la programación de las fechas de la capacitación dentro de un plazo establecido.

10. ENTREGABLES

El proveedor del servicio deberá presentar dos **entregables**:

1. **PRIMER ENTREGABLE:**

Debe ser presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI, al siguiente link: <https://mesadepartesdigital.midagri.gob.pe/> en versión PDF, adjuntando los informes respectivos debidamente firmados, foliados, copia del correo de comunicación de la orden de servicio, copia de los términos de referencia, copia de la orden de servicio.

El plazo para la presentación del entregable debe ser hasta los diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de haber culminado la última sesión de capacitación; en caso el ultimo día resulte feriado, deberá presentarlo el día siguiente hábil, el mismo que deberá contener la siguiente información:

- Carta de presentación (Dirigido al director(a) de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano).
- Un (01) informe detallado sobre el desarrollo del curso que incluye enlace de acceso a las grabaciones de las sesiones, material teórico y práctico, materiales complementarios como videos, ejercicios, material de lecturas, entre otros que se hayan empleado en las sesiones, así como detallar los resultados, las conclusiones y recomendaciones del curso.
- Registro de asistencia de los participantes.
- Registro de notas de la evaluación de entrada y salida de los participantes.
- Registro de notas finales de los participantes.
- Certificados digitales de cada participante por 32 horas académicas.
- Certificado digital de reconocimiento al primer puesto por 32 horas académicas.

2. **SEGUNDO ENTREGABLE:**

Debe ser presentado a través de la Mesa de Partes Presencial del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI. (Jr. Cahuide 805 - Jesús María, 1er piso con horario de atención de 8.30 a 4.00pm)

El plazo para la presentación del entregable debe ser hasta los diez (10) días calendario contabilizados desde el día siguiente de haber culminado la última sesión de capacitación; en caso el ultimo día resulte feriado, deberá presentarlo el día siguiente hábil, el mismo que deberá contener la siguiente información:





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Carta de presentación (Dirigido al director(a) de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano).
- Los CERTIFICADOS FÍSICOS de cada participante por 32 horas académicas (enviado en un sobre sellado).
- El CERTIFICADO FÍSICO del reconocimiento al primer puesto por 32 horas académicas (enviado en un sobre sellado).

11. CONFORMIDAD (art 144 reglamento)

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Desarrollo del Talento Humano de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, previo informe del Especialista de capacitación.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.

De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento¹, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley². En caso 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 contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

12. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Artículo 67 Ley / Artículo 229.4 reglamento)

Pago único, previa conformidad del servicio.

El pago es en moneda nacional, e incluye todos los impuestos de Ley.

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.

¹ De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

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





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

13. CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

14. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De corresponder)

No corresponde

15. PENALIDADES (Artículo 120 Reglamento)

15.1. Penalidades por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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 bienes y servicios: $F = 0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso. En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

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.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

15.2. Otras penalidades

Supuestos de aplicación	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
Modificar el cronograma establecido de la capacitación, sin autorización de la ODTTH	2 % del monto total del contrato.	Informe de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
Ausencia del docente en las clases, según el cronograma del curso, por causas imputables a la entidad de capacitación	2 % del monto total del contrato.	Informe de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
Realizar el cambio de docente materia de contratación para la capacitación, sin autorización de la ODTTH	2 % del monto total del contrato	Informe de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
No tener la plataforma virtual activa en los horarios de clase previamente pactados. Se aplica la penalidad luego de la segunda ocurrencia reportada.	1 % del monto total del contrato, por cada día de clase que no se cuente con la plataforma activa.	Informe de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
Remitir el entregable, posterior a los diez (10) días calendario de haber culminado la última sesión de capacitación, considerando si el último es feriado, deberá presentarse el día siguiente hábil.	0.5% del monto total de contrato, por cada día de retraso, según el plazo establecido para la remisión del entregable.	Informe de la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.

16. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, 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.

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 contratación³ 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

³ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

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 contrato⁴. 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 Marco⁵. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁶.

17. RESOLUCIÓN DE CONTRATOS MENORES (Artículo 68 Ley / Artículo 229.3 Reglamento)

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a. Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- 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. Acumulación del monto máximo de penalidad por mora y/u otras penalidades.

18. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme lo dispuesto en el artículo 81.3 de la Ley de Contrataciones públicas.

Son controversias materias de conciliación las siguientes:

- a. Resolución de contrato.
- b. Ampliación de plazo contractual.
- c. Recepción y conformidad de la prestación.
- d. Valorizaciones o metrados.
- e. Liquidación de contrato.
- f. Los que versen respecto de las obligaciones de las partes durante la ejecución del contrato.

⁴ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

⁵ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁶ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

<p>g. Controversias sobre indemnización por daños y perjuicios. (Excepto lo contemplado en el Artículo 76.3 de la Ley)</p> <p>h. Prestaciones accesorias</p> <p>i. Vicios ocultos</p> <p>j. Otras obligaciones que se deben cumplir con posterioridad a la culminación de la ejecución de la prestación principal del contrato.</p>
<p>19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS (Literal c) del Artículo 69.2 de la Ley)</p>
<p>El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del bien o servicio contratado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.</p>
<p>20. GARANTÍAS (Artículo 113 Reglamento - Artículo 139 Reglamento)</p>
<p>No corresponde.</p>
<p>21. GESTIÓN DE RIESGOS (Artículo 60 de la Ley)</p>
<p>Es un proceso dinámico y abarca todas las etapas de la contratación pública, el cual comprende las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por una entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de bienes, servicios y obras. Dichas actividades y acciones se realizan sobre la base de la identificación, análisis, valoración, gestión, control y monitoreo de riesgos, que permiten tomar decisiones informadas y aprovechar las oportunidades potenciales derivadas de estos. Las entidades contratantes realizan la gestión de riesgos a fin de aumentar la probabilidad y el impacto de riesgos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de riesgos negativos, que puedan afectar el cumplimiento de la finalidad pública buscada. En todo momento, la gestión de riesgos debe considerar una mejora en la administración y en el uso de los recursos públicos.</p>
<p>22. OTROS (Artículo 229.1 reglamento)</p>
<p>Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento.</p> <p>La modificación se perfecciona mediante un acta suscrita por ambas partes que se registra en la Pladicop.</p>





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ANEXO 1 – MODELO DE SÍLABO

Curso “ _____ ”

1. **Sumilla**

2. **Logros generales**

3. **Logros específicos**

4. **Participantes**

5. **Duración**

6. **Contenidos**

7. **Metodología**

8. **Sistema de evaluación**

9. **Docentes**

Comentario 1:

Todos o la mayoría de logros deben relacionarse a las tareas o funciones del servidor civil, para luego poder evaluar su aplicación. Por ejemplo, para un curso de “Servicio al ciudadano” para servidores del área de Orientación al Público algunos logros podrían ser:

- Conocer los pasos para recibir un reclamo de acuerdo al protocolo institucional.
- Establecer estrategias de atención de acuerdo al tipo de ciudadano.

Comentario 2:

Todos o la mayoría de los temas que conforman el contenido deben relacionarse con las tareas o funciones del servidor civil.

Comentario 3:

Siempre se debe 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.

Comentario 4:

Siempre se deben aplicar evaluaciones de aprendizaje orientadas a la realidad laboral de los participantes, ya sea pruebas escritas, entrevistas, tareas, etc.

