



**FORMATO N° 02 – TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS EN GENERAL
(CONTRATOS MENORES)**

1. ÁREA USUARIA: OAD - RECURSOS HUMANOS

2. ACTIVIDAD DEL POI/ACCIÓN ESTRATÉGICA PEI:

Gestión Administrativa / AEI.04.02 Programas de fortalecimiento de capacidades desarrollados para el talento humano de la UNI.

3. CUADRO MULTIANUAL DE NECESIDADES:

a. Programado ()

b. No Programado (x)

Código	Descripción
35.01.0003.0039	CURSO ENTRENAMIENTO EN NORMAS ISO 20000

4. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN):

Curso: IMPLEMENTADOR LIDER ISO 20000

5. FINALIDAD PÚBLICA:

Contribuir a la mejora de las capacidades institucionales de gestión de servicios digitales y la mesa de servicios, a través del fortalecimiento de conocimientos y la aplicación del personal responsable, lo cual también permitirá la adopción de un sistema de gestión de servicios, en el marco del proceso de transformación digital del INICTEL-UNI, y en el cumplimiento de los lineamientos de gobierno digital y la Política Nacional de Transformación Digital.

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:

Contratar el servicio de capacitación especializada para el desarrollo del curso denominado: “IMPLEMENTADOR LIDER ISO 20000”, orientado al fortalecimiento de competencias avanzadas para su aplicación en el diseño, planificación, implementación y mejora del sistema de gestión de servicios de TI del INICTEL- UNI.

7. INDICAR SI ES ACTIVIDAD Y/O PROYECTO

a. Actividad (x) b. Proyecto de Investigación () c. Proyecto de Inversión ()

En caso sea un “Proyecto de inversión”, señalar el código CUI:

8. REGISTRO DE ÍTEM CUBSO:



Nro. CUBSO	Descripción del CUBSO	Descripción adicional	Cantidad	Unidad de medida	Moneda	Lugar
86101601 00229192	Curso en temas de tecnología de la información	IMPLEMENTADOR LIDER ISO 20000	01	Servicio	soles	Región: Lima Provincia: Lima Distrito: San Borja

9. MODALIDADES DE PAGO:

- a. Suma alzada (X) b. Precios unitarios () c. Esquema mixto () d. Tarifas ()
e. En base a porcentajes () f. En base a un honorario fijo y una comisión ()
g. Pago por consumo ()

10. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

10.1 Alcances del Servicio:

- Nombre del Curso: IMPLEMENTADOR LIDER ISO 20000
- Nivel: Avanzado
- Cantidad de participantes: 01 servidor civil del INICTEL-UNI
- Modalidad: Virtual; clase en vivo en la plataforma virtual proporcionada por el contratista.
- Duración: 40 horas académicas
- Inicio: A coordinar
- Horario: a coordinar
- Temario: basado en la versión de ISO/IEC 20000-1:2023 Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios.
 - Introducción a la norma ISO 20000 e inicio de la implementación de un SGS
 - Planificar la implementación de un SGS
 - Implementación de un SGS
 - Seguimiento, medición, mejora continua de un SGS y preparación para una auditoría de certificación.
 - En la cotización deberán entregar el silabus del curso.

10.2 Plan de Trabajo: No corresponde

10.3 Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias:

- Norma Técnica Peruana ISO/IEC 20000-1:2023 Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios. 3ª Edición
- Norma Técnica Peruana ISO/IEC 38500:2024 Tecnología de información. Gobernanza de TI para la organización
- Norma Técnica Peruana ISO/IEC 27001:2022 Seguridad de la Información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos. 3ra. Edición.

10.4 Seguros: No corresponde

10.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal: No corresponde



“Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana”

10.5.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo

- a. Sí () b. No (X)

10.5.2 Soporte técnico de ser el caso:

- a. En el sitio () b. Por teléfono ()

- c. En taller de terceros () d. En Línea ()

10.5.2 Capacitación y/o entrenamiento:

- a. Sí () b. No (X)

10.5.3 Otras prestaciones accesorias

- a. Sí () b. No (X)

10.6 Garantía:

- a. Meses b. Año c) durante la ejecución del servicio

10.7 Corresponde a una consultoría:

- a. Sí () b. No (X)

11. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL:

11.1 Habilitación: No corresponde

11.2 Experiencia del proveedor:

Contar con una experiencia de mínimo con 02 órdenes de servicios y/o compra en el servicio de capacitaciones, dictando cursos en temas de tecnologías de la información para Instituciones Públicas y/o Privadas.

Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con 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, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

11.3 Del personal clave:

11.3.1 Formación académica:

Acreditación: Profesional con una certificación internacional en sistemas de gestión de servicios ISO 20000, la cual deberá ser acreditada con el certificado y/o constancia respectiva.

11.3.2 Experiencia Laboral:

Acreditación: experiencia dictando cursos en sistemas de gestión de servicios ISO 20000, para el sector público o privado, la cual deberá ser acreditada mínimo con dos (02) certificados y/o constancias de trabajo y/o constancias de prestación de servicios.

11.3.3 Otros: Adjuntar CV documentado del docente.

12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.



“Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana”

13. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:

- a. Lugar: Aula virtual proporcionada por el contratista.
- b. Plazo de ejecución del servicio: (en días calendarios): 60 días calendario contabilizado a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.
- c. Plazo para la entrega de los entregables: Siete días calendarios contabilizado a partir del día siguiente de culminado el dictado del curso.

14. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES):

Informe final del curso; conteniendo los certificados, constancia de notas y el acta de asistencia de los participantes.

15. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES:

Mesa de partes presencial del INICTEL-UNI (Av. San Luis 1771 – San Borja)
Horario de atención de 8:30 – 12:30 pm / 2:00 – 4:00 pm

16. FORMA DE PAGO:

- a. Pago Único ()
- b. Pagos Parciales ()

17. FORMULA DE REAJUSTE:

No corresponde.

18. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

- a. Dependencia que brindará la conformidad técnica: Recursos Humanos.
- b. Dependencia que brindará la conformidad de pago: OAD – Recursos Humanos.

19. PENALIDADES POR MORA:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios en general 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.

20. OTRAS PENALIDADES: No corresponde.

21. CLÁUSULAS:

21.1. GARANTÍA:



“Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana “

No se requiere la presentación de garantías, de conformidad con lo previsto en el Artículo 139 el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

21.2. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción del 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 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

21.3. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

En el caso de contratos menores, las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACION.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del



“Año de la recuperación y consolidación de la Economía Peruana “

plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

21.4. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO:

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- 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 interacción con el mercado.

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.

21.5. GESTION DE RIESGOS:

Es un proceso dinámico y abarca 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.

Fecha: 15 de julio del 2025

.....
Ing. Angela Tirado Casildo
Jefa de la Oficina de Administración