


| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

| | |
|---|---|
| Órgano o Unidad Orgánica: | UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS |
| Meta Presupuestaria: | 018 |
| Actividad en el POI: | FORTALECIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN |
| Denominación de la Contratación: | Servicio para el desarrollo de capacitación: CURSO DE IDIOMA QUECHUA PARA ATENCIÓN A USUARIOS. |

1. Finalidad pública

La contratación del presente servicio tiene por finalidad pública, contratar los servicios de capacitación de un curso sobre idioma quechua, con la finalidad de fortalecer las capacidades de los servidores en el idioma, lo que contribuirá en mejorar la atención de los servicios que presta Migraciones, además de disminuir brechas en el ejercicio de funciones de los servidores con relación a la calidad de servicio de atención a los usuarios.

2. Antecedentes

La Oficina de Recursos Humanos (ORH) es el órgano de administración interna responsable de formular, dirigir y controlar las estrategias, políticas, procesos étnicos y acciones de recursos humanos de esta Superintendencia.


 Firmado digitalmente por ALPISTE ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU
 20551239692 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 28.08.2025 10:41:59 -05:00

La Unidad de Desarrollo del Recurso Humano (UDRH) de la ORH, es la encargada de programar y desarrollar acciones de capacitación con la finalidad de reducir las brechas de conocimiento de los servidores para que realicen sus funciones y tareas asignadas de manera eficiente y por ende mejorar la calidad de servicio a los usuarios.


En ese orden de ideas, el presente requerimiento se da en cumplimiento de las acciones de capacitación establecidas en el Plan de Desarrollo de Personas 2025 Modificado, el cual contribuirá con el fortalecimiento de capacidades a servidores/as para que realicen sus funciones y tareas asignadas de manera eficiente, así como al logro de la Actividad Estratégica Institucional AEI. 04.06 Programa de capacidades fortalecido permanentemente para el personal de la entidad, y por ende mejorar la calidad de servicio a los usuarios/as de MIGRACIONES.


 Firmado digitalmente por SILVA SANTISTEBAN SANCHEZ
 Consuelo Del Carmen FAU
 20551239692 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 28.08.2025 11:18:54 -05:00

En virtud a ello, se requiere la contratación del servicio de capacitación para el desarrollo del curso "IDIOMA QUECHUA PARA ATENCIÓN A USUARIOS".

3. Objetivos de la contratación

Contratar una persona jurídica especializada para que brinde servicios de capacitación y desarrollar el CURSO DE IDIOMA QUECHUA PARA ATENCIÓN A USUARIOS con el objetivo de que los participantes reconozcan los términos más utilizados para entablar conversaciones breves y entrevistas en la etapa de control migratorio.

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

4. Características y condiciones del servicio a contratar

4.1 Descripción de actividades y cantidad del servicio a contratar

El servicio radica en desarrollar un CURSO DE IDIOMA QUECHUA PARA ATENCIÓN A USUARIOS.

Alcance:

La capacitación está dirigida a 10 servidores de la entidad.

4.2 Actividades


| |
|---|
| Descripción del servicio: |
| Curso: IDIOMA QUECHUA PARA ATENCIÓN A USUARIOS |
| Modalidad: |
| Virtual |
| Duración del curso: |
| Como mínimo 24 horas cronológicas |
| Actividades a cargo de El Proveedor: |
| <p>a) Elaborar el sílabo del curso que contenga mínimo los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumilla 2. Logros generales 3. Logros específicos 4. Participantes. 5. Duración. 6. Contenidos 7. Metodología (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.) 8. Sistema de evaluación: (Siempre se deben aplicar evaluaciones de aprendizaje orientadas a la realidad laboral de los participantes, ya sea pruebas escritas, entrevistas, tareas, etc. - Promedio mínimo aprobatorio: 14 puntos. - Sistema vigesimal: de 0 a 20 puntos - Asistencia obligatoria: 100% - Se entrega certificado solo al personal que tienen la condición de aprobado). 9. Docentes 10. Bibliografía <p>b) Desarrollar las clases con el siguiente temario como mínimo:</p> <p>Unidad I: Saludar y recibir Términos para poder orientar a los ciudadanos: Las palabras transparentes, alfabeto para deletrear, saludos y formula de cortesía, numero de 0 a 200, léxico de la familia, las fechas, los sonidos en quechua.</p> <p>Unidad II: Obtener y generar informaciones simples sobre la situación migratoria</p> |



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por ALPISTE
ARRIOLA Zola Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 10:42:07 -05:00



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por SILVA
SANTISTEBAN SANCHEZ
Consuelo Del Carmen FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 11:19:04 -05:00

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

Cuantificadores para generar respuestas sobre los servicios de Migraciones: los medios de transporte, léxico de migraciones, léxico relacionado con los tipos de visa, los formalismos en un puesto migratorio, los tipos de alojamientos, tono y ritmo en quechua.

Unidad III: Dar información de base sobre los procedimientos administrativos en migraciones

Vocabulario relativo a la situación migratoria: vocabulario relacionado con el servicio migratorio, los modales para dar consignas en un servicio de atención al cliente/usuario, vocabulario relativo a la orientación y los espacios de un aeropuerto.

Unidad IV: Dar consejos y recomendaciones

Vocabulario para poder resolver situaciones dentro del contexto en el que se desarrollan los servidores de migraciones, modales, palabras para brindar recomendaciones a los ciudadanos según contexto.

En cada Unidad considerar:

1. Gramática (verbos y tiempos verbales).
2. Gramática (partes de la oración).
3. Gramática (sintaxis).
4. Pronunciación (palabras y oraciones).
5. Escuchar (diálogos).

c) Promover la participación activa de los participantes.

Programación del curso:

Las fechas y horarios de las clases se coordinará con El Proveedor.


Otras consideraciones:

Las actividades son consideradas como generales, no siendo excluyentes ni limitativas, debiendo El Proveedor contratado efectuar los aportes necesarios para la correcta complementación y prestación del servicio contratado; si fuera el caso.

Durante el desarrollo del servicio se deberá informar oportunamente a La Entidad, sobre cualquier modificación, incongruencia o factor que pueda generar la alteración en el servicio y sus resultados.

La omisión de dicha comunicación constituye falta de El Proveedor contratado, quien asumirá la absoluta responsabilidad por los hechos que se deriven de ello.

4.3 Procedimiento:

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

- a) A la comunicación de la orden de servicio, se realizará la programación del curso, de común acuerdo entre las partes, teniendo en cuenta la disponibilidad del personal designado por La Entidad. La capacitación se desarrollará en modalidad virtual sincrónico por streaming de video. La sala virtual de video conferencia de El Proveedor debe tener conectividad estable y permanente durante el desarrollo de las clases (siendo que el curso deberá tener una duración mínima de 24 horas cronológicas).
- b) El proveedor pondrá a disposición del personal a capacitar el contenido del curso (presentaciones y videos de información, lecturas y demás insumos educativos) en su plataforma virtual de aprendizaje y deberá estar a disposición durante el periodo que dure el curso.
- c) El proveedor aplicará evaluación(es) de tipo objetiva(s), actividades grupales o individuales.

4.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.1 Lugar

La capacitación se desarrollará en modalidad virtual, en base a lo descrito en los numerales 4.2. y 4.3.

4.2 Plazo

El servicio será prestado en un periodo no mayor a sesenta (60) días calendarios contados desde el día de notificada la orden de servicio.

4.5 Resultados esperados

4.5.1. Entregable


Culminado el curso El Proveedor presentará un informe con los puntos más resaltantes de la capacitación, adjuntando capturas de fotografías de las clases y adjuntando:

- a) Sílabo del curso.
- b) Registro de asistencia.
- c) Acta de Notas.
- d) Certificados de aprobación del curso (debe contar con un medio de verificación posterior: link, código QR u otro medio. Asimismo, el certificado será en digital y/o en físico: en el lado anverso consignar los datos generales del curso; en el reverso, el temario y la nota obtenida por el participante).

5. Requisitos y recursos del Proveedor

5.1. Requisitos del proveedor

- El Proveedor: no deberá estar impedido para contratar con el estado, de acuerdo a lo establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

- Deberá contar con RNP vigente (se excluye en el caso que el valor del bien y/o servicio sea menor o igual a una (1) UIT.
- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.
- Persona jurídica con experiencia igual o mayor a un (01) servicio de formación o capacitación en el sector estatal en idioma quechua y deberá considerarse lo siguiente:
La experiencia del postor 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 voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta.
- En caso de que el requerimiento sea prestado por persona natural, las actividades a desarrollar deberán ser concordantes con el perfil requerido.

5.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

5.2.1. Equipamiento:



El proveedor es responsable de contar con todos los equipos y medios para la correcta ejecución del servicio, sin que esto implique costos adicionales.

5.2.2. Perfil del docente:

Formación Académica: Grado o título profesional en Educación y afines.

Acreditación de formación académica: A través de copia del grado académico.

Experiencia: Dos (02) servicios de capacitación y/o formación y/o enseñanza en idioma quechua.

La experiencia del/los docentes/s se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia siempre de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.


6. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

6.1 Modalidad de pago para bienes y servicios:

Suma alzada.

6.2 Confidencialidad

El Proveedor se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, la información que hubiere recibido directa o indirectamente de la Superintendencia Nacional de Migraciones o que hubiese generado como parte del servicio.

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.

6.3 Cláusula de 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 los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, El Proveedor se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante a 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.



Firmado digitalmente por ALPISTE
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 10:43:05 -05:00

Aunado a ello, El Proveedor 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.




Firmado digitalmente por SILVA
SANTISTEBAN SANCHEZ
Consuelo Del Carmen FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 11:20:03 -05:00

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 Proveedor 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. 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 Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNOS", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

6.4 Conformidad de la prestación

La supervisión del servicio estará a cargo de la UDRH, como área usuaria, quien es responsable de emitir la conformidad de servicio, en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por ALPISTE
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 10:43:15 -05:00

De existir observaciones, LA ENTIDAD CONTRATANTE las comunica al El Proveedor, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo de tres (03) días para subsanar.

Si pese al plazo otorgado, El Proveedor no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar a El Proveedor periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por SILVA
SANTISTEBAN SANCHEZ
Consuelo Del Carmen FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 11:20:15 -05:00

6.5 Forma de pago


El pago se realizará en una (01) sola armada. El pago se realizará luego de prestado el servicio y emitida la conformidad por el área usuaria.

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.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.6 Garantías

No aplica de acuerdo al artículo 139 del Reglamento señala que no se otorga garantía de fiel cumplimiento de contrato en los contratos de bienes y servicios cuyo monto sean menores o iguales a 50 UIT.

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

6.8. Solución de Controversias

Las controversias surgidas durante la ejecución de la contratación, se resolverán mediante conciliación, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.9. Resolución de Contrato por incumplimiento

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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.

6.10. Gestión de Riesgos



El área usuaria determinará las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por la entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de servicios, de corresponder.

Firmado digitalmente por ALPISTE
ARRIOLA Zolia Elizabeth FAU
20551239892 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 10:42:50 -05:00

Para la presente contratación no aplica, referencia Artículo 128 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

6.11. Penalidades



En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula 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:


Para bienes y servicios: $F = 0.40$

La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

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

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto

| | | |
|---|----------------|---|
|  | | TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL |
| CÓDIGO | VERSIÓN | |
| S03.OAF.FR.018 | 03 | |

resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

6.12. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por ALPISTE
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 10:42:38 -05:00

7. Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, 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.



FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por SILVA
SANTISTEBAN SANCHEZ
Consuelo Del Carmen FAU
20551239692 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.08.2025 11:20:34 -05:00