		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

<b>Órgano o Unidad Orgánica:</b>	<b>UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS</b>
<b>Meta Presupuestaria:</b>	<b>018</b>
<b>Actividad en el POI:</b>	<b>FORTALECIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN</b>
<b>Denominación de la Contratación:</b>	<b>Servicio para el desarrollo de capacitación: CURSO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS.</b>

## 1. Finalidad pública

La contratación del presente servicio tiene por finalidad pública, contratar los servicios de capacitación de un curso DE COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS, con la finalidad fortalecer las capacidades de los servidores que contribuya a mitigar la dificultad en la interacción con los diversos tipos de usuarios que se acercan a los servicios de Migraciones, lo cual contribuirá hacia una gestión oportuna y eficaz orientada al ciudadano.

## 2. Antecedentes

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


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.

En virtud a ello, se requiere la contratación del servicio de capacitación para el desarrollo del curso “COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS”.

## 3. Objetivos de la contratación

Contratar una persona jurídica especializada para que brinde servicio de capacitación con el curso “COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS”.

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

USUARIOS” con el objetivo de que los participantes puedan conocer estrategias para lograr la interacción y satisfacción de los diversos tipos de usuarios que acuden a los servicios de Migraciones.

#### 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 sobre “COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS”.

##### **Alcance:**

La capacitación está dirigida a 298 servidores que solicitaron en el PDP 2025 Modificado.

##### 4.2 Actividades


<b>Descripción del servicio:</b>
Curso: COMUNICACIÓN ASERTIVA, INTELIGENCIA EMOCIONAL, TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCIÓN DE CALIDAD A USUARIOS
<b>Modalidad:</b>
Virtual y/o Semipresencial
<b>Duración del curso:</b>
Como mínimo 12 horas cronológicas por cada grupo e participantes.
<b>Actividades a cargo de El Proveedor:</b>
<p><b>a) Elaborar el sílabo del curso que contenga mínimo los siguientes puntos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumilla</li> <li>2. Logros generales</li> <li>3. Logros específicos</li> <li>4. Participantes.</li> <li>5. Duración.</li> <li>6. Contenidos</li> <li>7. Metodología</li> </ol> <p>(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.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Sistema de evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>(Siempre se deben aplicar evaluaciones de aprendizaje orientadas a la realidad laboral de los participantes, ya sea pruebas escritas, entrevistas, tareas, etc.</li> <li>- Promedio mínimo aprobatorio: 14 puntos.</li> <li>- Sistema vigesimal: de 0 a 20 puntos</li> <li>- Asistencia obligatoria: 100%</li> <li>- Se entrega certificado solo al personal que tienen la condición de aprobado).</li> </ul> </li> <li>9. Docentes</li> <li>10. Bibliografía</li> </ol> <p><b>b) Desarrollar las clases con el siguiente temario como mínimo:</b></p> <p>Unidad I: Comunicación Asertiva</p>



FIRMA DIGITAL  
Firmado digitalmente por ALPISTE  
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU  
20551239692 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 10:47:15 -05:00



FIRMA DIGITAL  
Firmado digitalmente por SILVA  
SANTISTEBAN SANCHEZ  
Consuelo Del Carmen FAU  
20551239692 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 11:20:30 -05:00

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

1. Base de la comunicación asertiva.
2. El manejo de la voz, las palabras y el tiempo.
3. El lenguaje no verbal en la comunicación.
4. La arquitectura del mensaje.
5. Trabajo/taller de aplicación de la unidad

Unidad II: Inteligencia Emocional.

1. Inteligencia emocional como competencia.
2. Características de las capacidades de la inteligencia emocional.
3. Formando la capacidad para resolver conflictos y problemas.
4. Entrenamiento para el desarrollo personal.
5. Trabajo/taller de aplicación de la unidad.

Unidad III: Trabajo en Equipo

1. Las percepciones del trabajo en equipo.
2. Características de equipos de trabajo y manejo del estrés laboral.
3. Claves para el éxito e equipos de trabajo.
4. Entrenamiento para mejorar el desempeño laboral.
5. Hábitos de la gente altamente efectiva.
6. Trabajo/taller de aplicación de la unidad.

**c) Promover la participación activa de los participantes.**


Por lo que se requiere, de corresponder, mínimo una sesión presencial para aplicar la atención de calidad a usuarios.

**Programación del curso:**

Las fechas y horarios de las clases se coordinará con El Proveedor teniendo en cuenta que, en cada sesión virtual y/o la sesión presencial. Con relación a la sesión presencial, se realizará a través de grupos de 20 o 25 participantes aproximadamente, por cada uno.

**4.2.1 Otras consideraciones:**

- a) Las actividades a cargo del Proveedor 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.
- b) 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.
- c) La omisión de dicha comunicación constituye falta de El Proveedor contratado, quien asumirá la absoluta responsabilidad por los hechos que se deriven de ello.

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

### 4.3 Procedimiento:

- a) La capacitación se desarrollará en modalidad semipresencial, las sesiones virtuales deberán ser sincrónico por streaming de video. La sala virtual de videoconferencia de El Proveedor debe tener conectividad estable y permanente durante el desarrollo de las clases.
- b) El Proveedor pondrá a disposición de los participantes el contenido de la capacitación (materiales de estudio, lecturas, presentaciones, videos de información y de las clases grabadas y demás insumos educativos) en su plataforma virtual de aprendizaje, esto en el periodo que dure la capacitación; para ello brindará a los participantes los accesos respectivos. La plataforma educativa de El Proveedor debe tener conectividad estable y permanente.
- c) El Proveedor aplicará evaluación(es) de tipo objetiva(s) y/o actividades grupales y/o individuales (desarrollo de casos y/o desarrollo de trabajos y/o exposición).

### 4.4 Lugar y plazo de prestación del servicio

#### 4.4.1 Lugar

La capacitación se desarrollará en modalidad semipresencial la(s) sesión(es) presencial(es) se desarrollará(n) en las instalaciones que señale la entidad contratante) y/o virtual, en base a lo descrito en los numerales 4.2 y 4.3.

#### 4.4.2 Plazo

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

### 4.5 Resultados esperados

#### 4.5.1. Entregable


Culminada la capacitación El Proveedor presentará un informe con los puntos más resaltantes, con imágenes de las clases y adjuntando:

- a) Sílabo del curso.
- b) Registro de asistencia de cada grupo participante.
- c) Acta de Notas.
- d) Certificados de aprobación del curso (01 solo certificado del curso por participante. Debe contar con un medio de verificación posterior: link, código QR u otro medio. Asimismo, el certificado será en digital y/o 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 de El Proveedor

- No deberá estar impedido para contratar con el estado, de acuerdo a lo

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**Documentos obligatorios:**

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.
- Tener Registro Nacional de Proveedores vigente (se excluye en el caso que el valor del bien y/o servicio sea menor o igual a 1 UIT).

**5.2. Otras consideraciones**

- Persona jurídica con experiencia en el estado igual o mayor a un (01) servicio de formación o capacitación en comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo o similares al objetivo de la contratación.
- Deberá presentar 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.

**5.3. Perfil del docente**



El Proveedor deberá contar con docente(s), quien(es) debe(n) cumplir los siguientes requisitos:

Formación Académica: Profesional titulado con conocimientos en el Estado.

Acreditación de formación académica: A través de copia del grado académico y/o estar registrado en SUNEDU.



Experiencia: Un (01) servicio de capacitación y/o formación y/o enseñanza sobre cursos y/o programas de relacionados al objetivo de la contratación y/o afines.


Acreditación de experiencia: La experiencia del docente se acreditará con cualquier 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 propuesta.

**6. 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.

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

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

## 7. 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.

## 8. 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 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 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.



FIRMA DIGITAL  
Firmado digitalmente por ALPISTE  
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU  
20551239692 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 10:48:37 -05:00




FIRMA DIGITAL  
Firmado digitalmente por SILVIA  
SANTISTEBAN SANCHEZ  
Consuelo Del Carmen FAU  
20551239692 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 11:20:58 -05:00

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 ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

encuentra publicada en el siguiente link:

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

## 9. 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 Vº Bº  
Fecha: 26.09.2025 10:49:04 -05:00

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



FIRMA DIGITAL  
Firmado digitalmente por SILVA  
SANTISTEBAN SANCHEZ  
Consuelo Del Carmen FAU  
20551239692 hard  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 26.09.2025 11:21:06 -05:00

Si pese al plazo otorgado, El Proveedor no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD CONTRATANTE puede otorgar al 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.

## 10. Forma de pago


Modalidad de pago aplicable será a Suma Alzada.

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.

## 11. Conflicto de Intereses (Ley N°31564)

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

El Proveedor declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162-2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses.

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 dependiente al tipo de servicio.

Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 4 y 7 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

## 12. 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.

## 13. 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.



Firmado digitalmente por ALPISTE  
ARRIOLA Zoila Elizabeth FAU  
20551239692 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 10:48:53 -05:00

## 14. Formula de reajustes

No aplica.

## 15. 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.

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

## 16. Penalidades

En caso de retraso injustificado del Proveedor 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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{plazo en días.}}$$

		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	
<b>S03.OAF.FR.018</b>	<b>03</b>	

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 resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.



Firmado digitalmente por ALPISTE  
AFRIOLA Zola Elizabeth FAU  
20551239692 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 26.09.2025 10:48:45 -05:00

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.

## 17. 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.

## 18. 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.



Firmado digitalmente por SILVA  
SANTISTEBAN SANCHEZ Consuelo  
Del Carmen FAU 20551239692 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.09.2025 11:21:30 -05:00