

ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS Y CONSULTORÍAS	Versión:	
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Oficina de Recursos Humanos
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	Anexo N° 06: Aprobación de modificaciones al cuadro multianual de necesidades N°00000024 – Item 352000010023
Objetivo estratégico	C0015 - EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS (PDP)
Denominación de la Contratación	Contratación del servicio de capacitación denominado Mejora Continua y Rediseño de procesos en el Sector Público para los servidores del OECE
<i>Compatibilización del requerimiento</i>	No aplica

En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:

<i>Indicar tipo de consultoría</i>	No aplica
<i>Tipo de información de la consultoría</i>	No aplica

TÉRMINOS DE REFERENCIA:

FINALIDAD PÚBLICA	Fortalecer las capacidades del personal del OECE para comprender la gestión por procesos y su utilidad para el rediseño y mejora continua de los procesos organizacionales, lo que permitirá mejorar los servicios que la entidad brinda a los ciudadanos.
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	El curso tiene por objetivo que los servidores civiles participantes, al término del mismo, logren conocer los fundamentos, técnicas y herramientas que permitan aplicar el análisis, rediseño y mejora continua de procesos en las entidades públicas, así como comprender los conceptos y técnicas de medición que permitan realizar el análisis, seguimiento y evaluación de las mejoras a los procesos.
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El curso tendrá una duración de veintiún horas cronológicas (28 horas lectivas) para un total de seis (06) servidores del OECE. 2. Desarrollar siete (07) sesiones de capacitación de tres (03) horas cronológicas por sesión, los martes y jueves de 7:00 pm a 10:00 pm. Las fechas de ejecución del curso serán pactadas luego de las coordinaciones previas entre la Gestora de capacitación de la entidad y el proveedor. 3. Brindar asistencia técnica sobre el uso de la plataforma virtual de capacitación. 4. Entregar los materiales necesarios para el desarrollo de las sesiones. 5. Controlar la asistencia de todos los participantes en cada sesión. 6. Elaborar el registro de asistencia de los servidores de la entidad que participan en el curso y 	

notas obtenidas.

7. Realizar el envío del reporte de asistencia y material al día siguiente de realizada cada sesión del curso.
8. Tomar la evaluación final en la última sesión de clases.
9. Deberá emitir los certificados de los participantes que obtengan nota aprobatoria cumpliendo con los siguientes requisitos:
 - Que hayan asistido por lo menos a seis (06) de las ocho (08) sesiones de la capacitación (la inasistencia deberá ser justificada a la institución educativa).
 - Que hayan obtenido la calificación mínima de doce (12) sobre veinte (20) en la evaluación final del curso.
10. El temario deberá considerar los siguientes puntos:

MARCO INTRODUCTORIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Tema 1: Principales aspectos de la problemática de la gestión pública (PNMG 2030).

Tema 2: Fundamentos de la Gestión por procesos

Tema 3: Identificación de la jerarquía de procesos (niveles de procesos)

Tema 4: Diseño del mapa de procesos

Tema 5: Documentos del Proceso: Ficha de Proceso, Indicadores, Procedimiento en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP.

Taller: Elaboración de Ficha de Proceso

MODELAMIENTO DE PROCESOS CON BIZAGI

Tema 1: Modelamiento de procesos - Notación BPMN con Bizagi

Tema 2: Subprocesos, tareas, compuertas

Taller: Modelamiento de Procesos con Bizagi

Generación de documentos de los procesos

FUNDAMENTOS Y APLICACIONES DE LEAN OFFICE

Tema 1 Introducción e importancia de Lean y 6 Sigma

Tema 2 Aplicaciones de Lean Six Sigma en la Gestión Pública

Tema 3 Metodología DMAIC

Tema 4 Fundamentos en estadística

Caso Práctico Presentación del Caso de Estudio

LEAN SIX SIGMA: CICLO DMAIC - DEFINIR Y MEDIR

Tema 1 Selección y alcance del Proyecto

Tema 2 Diagrama SIPOC y matriz VOC

Tema 4 Evaluación de capacidad del proceso

Tema 5 Mapa de cadena de valor - VSM

Tema 6 Diagrama Spaghetti: Identificación de recorridos

Caso Práctico Elaboración del Charter

Caso Práctico Desarrollo del diagrama SIPOC

ANÁLISIS DE PROCESOS CON EXCEL – MEJORA

Tema 1 Métricas del proceso

Tema 2 Estabilidad y capacidad del proceso

Tema 3 Gráficos de control de procesos

Tema 4 Análisis de variabilidad capacidad de procesos

Tema 5 Cálculo e interpretación de índices de capacidad

Caso Práctico Diseño de Gráficas de control por variables

Caso Práctico Diseño de Gráficas de control por atributos

LEAN SIX SIGMA: CICLO DMAIC - ANÁLISIS - MEJORAR - CONTROL

Tema 1 Clasificación de variables

Tema 2: Análisis de Causa

Tema 3 Relación entre variables: Correlación y Regresión

Tema 4 Identificación y selección de soluciones

Tema 5 Poka Yoke: Diseño a prueba de errores
Tema 6 Validar las soluciones del ciclo de mejora
Caso Práctico Análisis de Causa Raíz
Caso Práctico Encontrando relaciones - Diagrama del árbol

MEJORA Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS - LEAN

Tema 1 Análisis del Modo de fallos y efectos Potencial - AMFE
Tema 2 Despliegue de la función calidad - QFD
Tema 3 Metodología KANBAN
Tema 4 Metodología de Solución de problemas - 5S
Tema 5 Herramientas de innovación
Caso Práctico Elaboración de AMFE
Caso Práctico Elaboración de un Modelo Kanban

Nota: Cualquier cambio en las fechas y/o horario de ejecución del curso deberá ser previamente coordinado entre el proveedor y el área usuaria.

Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República, de corresponder.

REQUISITOS DEL PROVEEDOR

1. Experiencia del Proveedor

La experiencia del postor será acreditada con un monto de facturación de S/ 10,000.00 (Diez mil y 00/100 Soles), en la prestación de servicios similares al objeto de la contratación, tales como, el dictado de capacitaciones (curso, taller, seminario, congreso y/o especialización) en temas de Gestión por Procesos y/o Mejora Continua y/o Modelamiento de procesos y/o Rediseño de procesos y/o Gestión de la calidad. Tal acreditación será mediante contratos u Órdenes de Servicio con su respectiva conformidad o constancia de prestación o comprobantes de pago debidamente canceladas por el contratante o acompañada de documentos que acredite la cancelación.

2. Experiencia del Personal Clave

El proveedor deberá considerar como mínimo a un docente que cuente con el siguiente perfil:

2.1 Formación Académica

Profesional titulado en Ingeniería, el mismo que se acreditará con copia simple del título universitario.

2.2 Experiencia

- Experiencia general mínima de cinco (05) años en entidades públicas y/o privadas.
- Experiencia específica en temas de Gestión por Procesos y/o Mejora Continua y/o Modelamiento de procesos y/o Rediseño de procesos y/o Gestión de la calidad, de tres (03) años en el Sector Público y/o Privado.
- Experiencia en docencia dictando como mínimo tres (03) cursos en temas de Gestión por Procesos y/o Mejora Continua y/o Modelamiento de procesos y/o Gestión de la Calidad, en los últimos seis (06) años en universidades, institutos, entidades del estado y/o centros de formación.
- Se acreditará con constancias y/o certificados y/u órdenes de servicio con su respectiva conformidad, y/o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

2.3 Capacitación

En Gestión por Procesos y/o Mejora Continua y/o Modelamiento de procesos y/o Rediseño de procesos y/o Gestión de la calidad. (mínimo 80 horas lectivas acumuladas), acreditado mediante certificado o constancias.

2.4 Otros	
<ul style="list-style-type: none"> • No estar impedido de contratar con el Estado. • Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente. • Contar con RUC activo y habido. • El proveedor deberá contar con una plataforma virtual con la capacidad necesaria para el desarrollo del curso. 	
LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p>Lugar: La prestación del servicio se llevará a cabo de manera virtual a través de la plataforma que disponga el proveedor del servicio.</p> <p>Plazo: Hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden del servicio.</p>

ENTREGABLES
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proveedor deberá entregar un Informe final de la actividad desarrollada (que incluya certificados, asistencia y nota obtenida por cada participante) dirigido a la Oficina de Recursos Humanos, como máximo hasta siete (07) días calendario posteriores a la última sesión del curso. 2. El proveedor deberá emitir los certificados de los participantes que obtengan nota aprobatoria. 3. El proveedor deberá entregar los certificados virtuales, con firma digital registrada, o físicos con firma manual (la entrega física se realizará en la Sede Central del OECE previa coordinación). 4. El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes Digital del OECE, disponible en https://apps.OECE.gob.pe/mesa-partes-digital/, dirigido a la Oficina de Recursos Humanos. El horario para la recepción digital de documentos será de lunes a viernes hasta las 23:59 horas

CONFORMIDAD
<p>La conformidad del servicio estará a cargo de la Oficina de Recursos Humanos.</p> <p>Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.</p>

PENALIDADES
<p><u>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación</u></p> <p>En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE 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:</p> $\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto} \times \text{F} \times \text{plazo en días}$ <p>Donde F = 0.40.</p> <p>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.</p>

OTRAS PENALIDADES
No aplica
FORMA Y CONDICIONES DE PAGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Forma: Pago Único al 100%, previa conformidad y presentación del comprobante de pago. 2. Condiciones: El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.
<p>RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS <i>La recepción conforme de la prestación por parte del OECE 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 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</i></p> <p>El plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado es por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por el OECE.</p>

CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- i. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- ii. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- iii. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- iv. 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.
- v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.
- viii. Por mutuo acuerdo entre las partes, de forma parcial o total, previa opinión del área usuaria y/o área técnica estratégica, en los casos de contrataciones de servicios técnicos, profesionales y/o especializados realizados por personas naturales, bajo locación de servicios.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-oece>

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación del requerimiento, conformidad de los contratos derivados u otros documentos o actuaciones que se realicen en la contratación de bienes, servicios y consultorías bajo la modalidad de contratos menores.

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

d) CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, 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 aplica la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación del servicio, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

g) GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, 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. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo N° 4 del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DEL ÁREA USUARIA
YESSICA DORIS PEREZ ASTUHUAMAN
FECHA: 25/09/2025