

## Anexo N° 01-A

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

**Órgano y/o Unidad Orgánica** : Gerencia Municipal

**Actividad del POI / Acción estratégica PEI** : Organización, dirección, conducción de acciones administrativas, financieras, operativas de la gestión municipal; para asegurar la calidad de los servicios municipales y velar por la transparencia de la gestión bajo los criterios de eficiencia, eficacia

**Denominación de la contratación** : Contratación de servicio de capacitación en atención al ciudadano, gestión del talento humano en la gestión pública y la reforma del servicio civil y desarrollo de habilidades blandas para el personal de la Municipalidad provincial de Talara

#	CLÁUSULAS
I	<p><b>FINALIDAD PÚBLICA</b></p> <p>Se busca que el personal de la Municipalidad provincial de Talara cuente con la debida formación en atención al ciudadano, gestión del talento humano en la gestión pública y la reforma del servicio civil y desarrollo de habilidades blandas con la finalidad de brindar un mejor servicio a la población de la provincia</p>
II	<p><b>OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</b></p> <p>Contratar a un personal natural o jurídica que brinde el servicio de capacitación en atención al ciudadano, gestión del talento humano en la gestión pública y la reforma del servicio civil y desarrollo de habilidades blandas para el personal de la Municipalidad provincial de Talara a fin de que el personal de la Municipalidad provincial de Talara cuente con la debida formación en atención al ciudadano, gestión del talento humano en la gestión pública y la reforma del servicio civil y desarrollo de habilidades blandas con la finalidad de brindar un mejor servicio a la población de la provincia</p>

7

III

**ALCANCE DEL SERVICIO**

El proveedor deberá realizar las capacitaciones de acuerdo al detalle siguiente:

**PROGRAMA 1: ATENCIÓN AL CIUDADANO (180 HORAS)**

MALLA CURRICULAR Y CONTENIDOS	
MODULO 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernización de la Gestión Pública</li> <li>• Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 y la atención al ciudadano</li> </ul>
MODULO 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en el Servicio Público</li> <li>• Enfoque al Ciudadano</li> </ul>
MODULO 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de Comunicación Efectiva</li> <li>• Comunicación en la atención al ciudadano</li> <li>• Gestión y manejo de los reclamos y sugerencias</li> <li>• Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público y AIR-ACR</li> </ul>

**PROGRAMA 2: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA REFORMA DEL SERVICIO CIVIL (384 HORAS-DIPLOMADO)**

MALLA CURRICULAR Y CONTENIDOS	
MODULO 1	<p><b>Gestión de Talento Humanos del Sector Público y la Ley del Servicio Civil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de la Gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Políticas y Planificación de Personal . Gestión del Empleo</li> <li>• Gestión de la Compensación</li> <li>• Gestión del Desarrollo y Capacitación</li> <li>• Gestión de Relaciones Humanas y Sociales</li> <li>• Reforma del Servicio Civil , Ley 30057</li> <li>• El tránsito al nuevo régimen del Servicio Civil</li> <li>• El Régimen disciplinario en el Servicio Civil</li> </ul>
MODULO 2	<p><b>Ley de Procedimientos Administrativos Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto Único Ordenado de la Ley 27444</li> <li>• Leyes concordadas</li> <li>• Régimen jurídico de los actos administrativos</li> <li>• Procedimientos administrativos</li> <li>• Revisión de los actos en vía administrativa</li> </ul>



6

MODULO 3	<p><b>Control Gubernamental y Enfoque Anticorrupción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es, para que sirve y por qué es importante el control previo y concurrente?</li> <li>• Sistema Nacional de Control</li> <li>• Contraloría General de la República</li> <li>• Riesgos asociados al ejercicio de la función pública</li> <li>• Responsabilidades administrativas, civiles y penales</li> <li>• Identificación, tipos y respuestas a los riesgos</li> <li>• Implementación de controles previos y concurrentes</li> </ul>
----------	---

**PROGRAMA 3 : DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS (250 HORAS )**

MALLA CURRICULAR Y CONTENIDOS	
MODULO 1	<p><b>Fundamentos y Habilidades Blandas para el funcionario Público</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y Fundamentos de las Habilidades Blandas</li> <li>• Diferencias entre Habilidades Blandas y Duras</li> <li>• Ventajas de Fortalecer las Habilidades Blandas</li> <li>• En relación a la Inmediación</li> <li>• Aprendizaje y solución de problemas</li> </ul>
MODULO 2	<p><b>Habilidades Blandas de Interacción Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligencia Emocional</li> <li>• Comunicación Eficaz</li> <li>• Empatía</li> <li>• Manejo y solución de conflictos</li> <li>• Valores y Principios</li> <li>• Manejo del Estrés</li> <li>• Rapport</li> </ul>
MODULO 3	<p><b>Habilidades Blandas de Autogestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Tiempo</li> <li>• Adaptabilidad al Cambio</li> <li>• Tolerancia a la Presión</li> <li>• Resiliencia</li> <li>• Seguridad Personal</li> <li>• Actitud Positiva</li> <li>• Capacidad de Concentración</li> </ul>
MODULO 4	<p><b>Habilidades Blandas de Aplicación Empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Toma de Decisiones</li> </ul>



IV	<p><b>REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor deberá contar con RNP en servicios</li> <li>• El proveedor deberá contar con ruc activo y habido</li> <li>• El proveedor no deberá encontrarse impedido ni inhabilitado de contratar con el estado</li> </ul>									
V	<p><b>LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</b></p> <p><b>LUGAR:</b> Las prestaciones del servicio serán llevadas a cabo en el Edificio Municipal de la Provincia de Talara</p> <p><b>PLAZO:</b> El contratista contará con un plazo máximo para la ejecución del servicio de noventa (90) días calendario, el cual se contabiliza a partir del día siguiente de notificada la orden de Servicio</p>									
VI	<p><b>ENTREGABLES</b></p> <table border="1" data-bbox="304 707 1505 1346"> <tr> <td data-bbox="304 707 651 898">1</td> <td data-bbox="651 707 1094 898"> <p>Primer entregable : el cual debe ser presentado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p> </td> <td data-bbox="1094 707 1505 898"> <p>Primer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 898 651 1122">2</td> <td data-bbox="651 898 1094 1122"> <p>Segundo Entregable ;Segundo entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p> </td> <td data-bbox="1094 898 1505 1122"> <p>Segundo entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1122 651 1346">3</td> <td data-bbox="651 1122 1094 1346"> <p>Tercer entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p> </td> <td data-bbox="1094 1122 1505 1346"> <p>Tercer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p> </td> </tr> </table>	1	<p>Primer entregable : el cual debe ser presentado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Primer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>	2	<p>Segundo Entregable ;Segundo entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Segundo entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>	3	<p>Tercer entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Tercer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>
1	<p>Primer entregable : el cual debe ser presentado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Primer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>								
2	<p>Segundo Entregable ;Segundo entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Segundo entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>								
3	<p>Tercer entregable: el cual debe ser presentado en un plazo máximo de noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio</p>	<p>Tercer entregable: deberá contener los documentos señalados en la cláusula <b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b>. Así mismo, el entregable señalado debe contener como mínimo el listado y detalle de las actividades realizadas.</p>								
VII	<p><b>CONFORMIDAD</b></p> <p>La conformidad es otorgada por la GERENCIA MUNICIPAL en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS, en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.</p> <p>De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar EL PLAZO NO MAYOR AL 30% DEL PLAZO DEL ENTREGABLE CORRESPONDIENTE, DEPENDIENDO DE LA COMPLEJIDAD O SOFISTICACIÓN DE LAS SUBSANACIONES A REALIZAR. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA 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 para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.</p> <p>Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso</p>									



VIII	<p><b>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</b></p> <p>La ENTIDAD paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles</p> <p>La ENTIDAD realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles en PAGO UNICO, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la ENTIDAD debe contar con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada</li> <li>• Orden de servicio</li> <li>• Informe que se detalle y evidencie la capacitación realizada</li> <li>• Recibo Por Honorarios o Factura</li> <li>• Entrega de los certificados de la capacitación</li> </ul> <p>En caso de retraso en el pago por parte de la ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales</p>
IX	<p><b>CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>El contratista está obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, por lo que queda expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Municipalidad Provincial de Talara, en materia de seguridad de la información.</p>
X	<p><b>RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR</b></p> <p>El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un 01 año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.</p>
XI	<p><b>CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS</b></p> <p>Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Municipalidad Provincial de Talara, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.</p>
XII	<p><b>PENALIDADES POR MORA</b></p> <p>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:  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:</p> <p>Penalidad diaria = <math>0.10 \times \text{monto} / F \times \text{plazo en días}</math>.</p> <p>Donde F tiene los siguientes valores:</p> <p>a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.  b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:  b.1) Para bienes, servicios y consultorías: F = 0.25.  b.2) Para obras: F = 0.15.</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.  Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.  Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.</p>



XIII	<p><b>RESOLUCION CONTRACTUAL</b></p> <p>Se resolverá la Orden de Servicio en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.</li> <li>2. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.</li> <li>3. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.</li> <li>4. 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.</li> <li>5. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.</li> <li>6. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante las etapas de actuaciones preparatorias y ejecución contractual.</li> </ol> <p>La Municipalidad Provincial de Talara puede resolver el contrato sin requerir previamente el cumplimiento al contratista, cuando se deba a la acumulación del monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades, cuando la situación de incumplimiento no pueda ser revertida, en caso fortuito o fuerza mayor, cuando se detecte de manera sustentada que el contratista ha presentado información falsa a la entidad o cuando se haya detectado que el contratista se encuentre impedido de contratar con el estado. En estos casos, la comunicación al contratista mediante carta será suficiente para la resolución del contrato, previa opinión legal e informe emitido por el área usuaria.</p>
XIV	<p><b>SANCIONES</b></p> <p>El contratista se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 87° de la Ley N°32069 <i>¿Ley General de Contrataciones Publicas¿</i></p>
XV	<p><b>OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN</b></p> <p>A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden, 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, al (los) evaluador (es) del proceso de contratación o cualquier servidor de la Municipalidad provincial de Talara.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 Municipalidad provincial de Talara.</p> <p>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.</p> <p>Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la Municipalidad provincial de Talara el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.</p>
XVI	<p><b>SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b></p> <p>Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo o conciliación.</p>



XVII	<p><b>GESTIÓN DE RIESGOS</b></p> <p>Existe riesgo medio de que el contratista incumpla con realizar el servicio de acuerdo a los alcances y descripción establecidos en los presentes términos de referencia; para lo cual como medida de prevención el área usuaria realizará la revisión y verificación del servicio que se le brinda previo a la emisión de la conformidad; es importante precisar que dicha verificación no enerva bajo ninguna circunstancia la responsabilidad del contratista en el caso de vicios ocultos que pudieran producirse durante la ejecución del servicio.</p> <p>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.</p>
------	---

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA  
Abog. JORGE LAIS VILELA AGURTO  
GERENTE MUNICIPAL  
Firma del solicitante

-----  
Firma del Jefe del Área Usuaria

