



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Superintendencia  
de Transporte Terrestre de  
Personas, Carga y Mercancías

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN “FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS”

### 1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO

Unidad de Recursos Humanos

### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de servicio de capacitación denominada “**FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS**” dirigido a sesenta y nueve (69) servidores/as civiles de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía.

### 3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

El presente servicio podrá dar cumplimiento al Plan Operativo Institucional - POI del presente ejercicio presupuestal de la Unidad de Recursos Humanos en la actividad operativa AOI00134600508 – Gestión y Ejecución de las Actividades del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP Anual.

### 4. FINALIDAD PÚBLICA

El presente servicio permite cumplir con una de las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) de la Unidad de Recursos Humanos, en el cual precisa en su artículo 32° inciso i) *Gestionar el desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos.*

Cabe mencionar, que el servicio contratado permitirá además cumplir con la ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2023 de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, el cual fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° D000045-2023-SUTRAN-GG.

### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una persona jurídica que realice el Servicio de Capacitación denominada “**FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS**”, con el objetivo de fortalecer las habilidades de los servidores/as, mediante la aplicación de estrategias y herramientas necesarias para mejorar sus relaciones interpersonales, la comunicación y liderazgo en el lugar de trabajo, así como la comunicación efectiva para optimizar sus condiciones durante su desempeño laboral.

### 6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido, debe contener como mínimo lo siguiente:

<b>6.1 Modalidad</b>	Presencial
<b>6.2 Del material de estudio</b>	Elaborar y brindar a los participantes el material físico, didáctico a emplear durante el desarrollo de la capacitación.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Superintendencia  
de Transporte Terrestre de  
Personas, Carga y Mercancías

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

<b>6.3 Control de asistencia</b>	Llevar el control de asistencia de los participantes a la capacitación.
<b>6.4 Contenido referencial mínimo (previa coordinación con el área usuaria)</b>	<p><b>a. Inteligencia Emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las emociones y el ser humano.</li><li>• Desarrollo de la Inteligencia Emocional.</li><li>• Autoconocimiento emocional.</li><li>• Autoestima y automotivación.</li></ul> <p><b>b. Comunicación Efectiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Decodificando la comunicación</li><li>• Comunicación verbal y no verbal</li><li>• Comunicación emocional, persuasiva y asertiva</li><li>• Técnicas de comunicación efectiva</li></ul> <p><b>c. Resolución de Problemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas cotidianos vs complejos.</li><li>• Pensamiento crítico.</li><li>• Técnicas de resolución de problemas</li></ul> <p><b>d. Resolución de Problemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos S.M.A.R.T.</li><li>• Mapeo de recursos personales.</li><li>• Plan de acción y establecimiento de tareas.</li><li>• Técnicas de enfoque y productividad.</li></ul> <p><b>e. Liderazgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamientos observables de un líder.</li><li>• Liderazgo basado en valores.</li><li>• Estilos de liderazgo.</li><li>• Competencias de un líder del futuro.</li></ul> <p><b>f. Trabajo en Equipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grupo vs Equipo.</li><li>• Beneficios de trabajar en equipo.</li><li>• Competencias de un equipo de alto rendimiento.</li><li>• Roles y funciones en los equipos</li></ul> <p><i>*El desarrollo de los temas indicados, deberá ser a través de actividades dinámicas y/o lúdicas y/o prácticas.</i></p>
<b>6.5 Del certificado de aprobación y/o participación</b>	El certificado físico de participación debe ser emitido considerando la duración de la capacitación en horas académicas y/o lectivas y/o cronológicas, el mismo que debe ser enviado al correo <a href="mailto:gdc_urh@sutran.gob.pe">gdc_urh@sutran.gob.pe</a> para su validación previo a su emisión.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

<b>6.6 Contar con ambiente y equipos multimedia:</b>	<p>a) Contar con un (01) ambiente con un área de mínimo 100 m<sup>2</sup>, acondicionadas con sillas y mesas de trabajo para hasta 40 personas por fecha, que permita el logro de actividades lúdicas propias del taller; el ambiente deberá contar con equipos multimedia (ecram y proyector), internet, 01 micrófono inalámbrico, pizarra acrílica, mesas, sillas, equipo de sonido, aire acondicionado y servicios higiénicos de damas y caballeros. El armado del ambiente deberá coordinarse con el área usuaria previo al desarrollo del evento.</p> <p>b) Un personal de servicio técnico de apoyo para el correcto uso de los equipos multimedia.</p>
--	---

## 7. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

### 7.1. DEL POSTOR

#### a) Perfil

- No estar impedido para contratar con el Estado.
- Contar con RUC vigente.
- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores, de resultar necesario.

#### b) Experiencia

#### EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

##### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 20,000.00 (veinte mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de capacitación en el tema de Inteligencia Emocional y/o Liderazgo y/o Integración de Equipos y/o Trabajo en Equipo y/o Formación de Equipos y/o Clima Laboral y/o Habilidades Directivas y/o Cultura Organizacional y/o Manejo de Conflictos y/o Estrategias de Solución de Conflictos y/o Comunicación Asertiva y/o capacitaciones en materia de Habilidades Blandas.

##### **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 voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta,



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Superintendencia  
de Transporte Terrestre de  
Personas, Carga y Mercancías

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo*

cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

## 7.2. DEL PERSONAL PROPUESTO

El proveedor deberá contar como mínimo con un/a (01) expositor/a que cumpla con los siguientes requisitos:

### a) Perfil

- Título profesional en Administración y/o Ciencias de la Comunicación y/o Psicología.

### b) Capacitación/Formación Complementaria

- Cursos de capacitación y/o especialización en inteligencia emocional y/o coaching y/o coaching ontológico y/o coaching training y/o coaching ejecutivo y/o neurolingüística.

### c) Experiencia

- Experiencia Laboral mínima de cuatro (04) años realizando capacitaciones relacionadas al servicio solicitado o temas afines y/o haber brindado mínimo diez (10) capacitaciones en relación al servicio solicitado o temas afines.

**Temas afines:** Comunicación Asertiva y/o Coaching y/o Liderazgo y/o Gestión de Conflictos y/o Negociación de Conflictos y/o Comunicación Efectiva y/o Equipos de Trabajo y/o Inteligencia Emocional y/o Habilidades Personales y/o Clima Laboral y/o Estrategias de Solución de Conflictos y/o Habilidades Blandas.

El perfil y requisitos/capacitación se deberá acreditar con copia simple de los referidos documentos. La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal clave propuesto.

No se admitirán declaraciones juradas para acreditar el perfil.

## 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El desarrollo del presente servicio **se ejecutará hasta en 22 días calendarios**, contados a partir del inicio de la capacitación, el cual incluye el plazo de ejecución y presentación del entregable. Asimismo, es preciso señalar que las fechas de la capacitación, pueden ser modificadas previa coordinación con la Unidad de Recursos Humanos:

- Fecha de ejecución : 14 y 15 de setiembre de 2023
- Duración del curso : 08 horas cronológicas por grupo de Capacitación como mínimo.
- Grupos de capacitación : 02 grupos que en total considere la suma de sesenta y nueve (69) servidores/as previa coordinación con la URH.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Superintendencia  
de Transporte Terrestre de  
Personas, Carga y Mercancías

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo*

- Una vez culminada el último grupo de capacitación, el proveedor tendrá hasta veinte (20) días calendario para la presentación del entregable señalado en el numeral 10 del presente documento.

## 9. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El evento se desarrollará en las instalaciones del proveedor, el mismo que debe encontrarse en el radio de hasta dos (02) km de distancia a la redonda de la ubicación de la Oficina Administrativa de la Unidad Desconcentrada de Puno, sito en Jr. Ramón Castilla 148 Urb. San Vicente de Paúl - Distrito de Puno, Provincia de Puno, Departamento de Puno.

## 10. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El proveedor deberá presentar un **Informe Final de la capacitación**, dentro del plazo establecido en el numeral 8, que debe contener como mínimo:

- 1) Contenido temático.
- 2) Registro de notas.
- 3) Registro de asistencia.
- 4) Certificado de aprobación de los servidores que cumplan con los requisitos de aprobación establecidos por el proveedor.
- 5) Imágenes de los numerales 6.6 y el desarrollo de los temas indicados en el numeral 6.5, el cual deberá ser a través de actividades dinámicas y/o lúdicas y/o prácticas.

La presentación del entregable, dentro del plazo establecido, se debe realizar a través de uno de los siguientes canales:

1. Mesa de Partes Virtual de la Sutran:
  - Link: <http://www.sutran.gob.pe/mesa-de-partes-virtual/>
2. Plataforma de Atención Integral al Ciudadano Sutran:
  - Dirección: Av. Arenales 452, Jesús María

## 11. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará en una sola armada previa conformidad.

## 12. CONFORMIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por el/la jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos de la SUTRAN, la misma que se otorgará dentro de un plazo que no se excederá de cinco (05) días hábiles a partir de la presentación de cada entregable solicitados en el numeral 10 del presente documento.

## 13. PENALIDAD

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención del servicio requerido, según el plazo máximo establecido en el presente documento, será teniendo en cuenta que para contrataciones de hasta 8UITs el monto máximo equivalente es de 5%, precisando la siguiente fórmula:



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \times \text{Monto}}{\text{"F"} \times \text{Plazo en días}}$$

Donde "F" tiene los siguientes valores:

- a. Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: "F" = 0.40
- b. Para plazos mayores a sesenta (60) días: "F" = 0.25

#### 14. OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con el numeral 7.6.4 de la Directiva N° D-004-2021-SUTRAN/05.1.1-001V01 "Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho UIT", se establecen las siguientes penalidades:

Supuestos de aplicación	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
Demora en la entrega de lo señalado en el numeral 10 del presente documento	$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.05 \times \text{Monto}}{\text{"F"} \times \text{Plazo en días}}$ <p>Donde "F" tiene los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: "F" = 0.40</li> <li>b. Para plazos mayores a sesenta (60) días: "F" = 0.25</li> </ul>	Comunicación en el informe de conformidad por parte del área usuaria, detallando los días de retraso.

#### 15. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor guardará, bajo responsabilidad a que hubiere lugar, estricta confidencialidad respecto de la información a la que acceda para la realización de sus actividades, así como de la información que produzca, la cual es de propiedad de la SUTRAN. Queda prohibida la utilización de la información proporcionada para un fin distinto al contratado, así como expresamente se prohíbe su divulgación por cualquier medio.

#### 16. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato constituye causal de resolución automática de los servicios contratados. La Entidad, por decisión unilateral, podrá resolver el presente contrato, sin pago de indemnización por ningún concepto al proveedor, a simple solicitud de la Entidad. Para ello, la Entidad comunicará por escrito al domicilio o correo electrónico del proveedor, sobre la resolución del contrato.

#### 17. ANTICORRUPCIÓN

El CONTRATISTA no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueda constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia con lo establecido en el artículo 11° de la Ley de contrataciones del Estado – Ley N° 30225, el artículo 138.4 de su reglamento, aprobado con el D.S. N° 344-2018-EF y la vigente "Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Superintendencia  
de Transporte Terrestre de  
Personas, Carga y Mercancías

*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo*

(08) Unidades Impositivas Tributarias Vigentes de la SUTRAN”, aprobado con código normativo D-004-2021-SUTRAN/05.1.1.-001 V01 mediante Resolución de Gerencia General N° 029-2021-SUTRAN-GG.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacioncitas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de La Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, EL CONTRATISTA se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos y prácticas; a través de los canales dispuestos por la SUTRAN.

De la misma manera, EL CONTRATISTA es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del Contrato y las Acciones Civiles y/o Penales que la SUTRAN pueda accionar.