



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de
Abastecimiento de Recursos
Estratégicos en Salud

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para la Mujer y Hombres”
“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE CAPACITACION PARA EL DESARROLLO DEL
CURSO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO ELECTRÓNICO
Y ATENCIÓN EFICIENTE AL CIUDADANO

1. AREA USUARIA:

El servicio es requerido por la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Dirección General del CENARES.

2. FINALIDAD PUBLICA

El presente servicio tiene por finalidad orientar y fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas, del servidor público a fin de promover un desempeño óptimo en la ejecución de actividades.

3. OBJETIVOS:

a) OBJETIVO GENERAL:

En el marco del Plan de Desarrollo de las Personas - PDP 2023, aprobado mediante Resolución Directoral N° 157-2023-CENARES-MINSA, se solicita la contratación del curso de: *“Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano”*, el cual tiene por objetivo principal crear una formación altamente especializada en el participante, con capacidad de análisis, planificación y cualidades necesarias para afrontar las complejas decisiones en el sector público.

b) OBJETIVO ESPECIFICO:

Mejora del desempeño del servidor/a civil, el cual se orienta a fortalecer las competencias y capacidades identificadas para el cierre de brechas con respecto a los objetivos estratégicos de CENARES.

4. ACTIVIDAD DEL POI:

Es importante precisar que el POI CENARES, tiene como marco estratégico el Objetivo Estratégico Institucional OEI.02 del PEI 2019-2023 del MINSA, a través de la Acción Estratégica Institucional AEI.02.06:

OEI.02: *“Garantizar el acceso a cuidados y servicios de salud de calidad organizados en Redes Integradas de Salud; centradas en la persona; familia y comunidad; con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad”*

AEI.02.06: *“Sistema de Suministro Público de Recursos de Salud, eficiente, oportuno y transparente”*

En ese sentido, las actividades del POI CENARES relacionadas al curso: *“Trámite Documentario Electrónico”* es la siguiente:

AOI00134500439: Gestión del Plan De Desarrollo de Las Personas.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

5.1. Alcance

Potenciar conocimiento de los servidores/as en CENARES y mejora continua respecto de sus funciones concretas y necesidades institucionales.

5.2. Descripción del Requerimiento

5.2.1. Curso: Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano

5.2.2. Tipo de curso: Específico

Nro. De Participantes: Cinco (05) servidores/as

Nro. De Horas: Veinticuatro (24) horas académicas.

Temario:

Módulo 1: Introducción al Trámite Documentario Electrónico

- 1.1. *Conceptos básicos de trámite documentario.*
- 1.2. *Evolución de la gestión documental hacia lo electrónico.*
- 1.3. *Ventajas del trámite documentario electrónico.*
- 1.4. *Normativas y regulaciones.*

Módulo 2: Herramientas y Tecnologías para la Gestión Documental Electrónica

- 2.1. *Sistemas de gestión documental.*
- 2.2. *Firma electrónica y certificados digitales.*
- 2.3. *Almacenamiento y recuperación de documentos electrónicos.*
- 2.4. *Seguridad de la información.*

Módulo 3: Procesos de Trámite Documentario Electrónico

- 3.1. *Creación y captura de documentos electrónicos.*
- 3.2. *Flujo de trabajo y aprobaciones.*
- 3.3. *Gestión de versiones y cambios.*
- 3.4. *Auditoría y control de documentos.*

Módulo 4: Atención al Ciudadano y Servicio al Cliente

- 4.1. *Importancia de la atención al ciudadano.*
- 4.2. *Habilidades de comunicación y empatía.*
- 4.3. *Resolución de problemas y toma de decisiones.*
- 4.4. *Manejo de quejas y reclamaciones.*

Módulo 5: Integración de Procesos de Trámite Documentario con Atención al Ciudadano

- 5.1. *Interacción con los ciudadanos en línea.*
- 5.2. *Automatización de procesos de atención al cliente.*
- 5.3. *Seguimiento de solicitudes y trámites.*
- 5.4. *Métricas de desempeño y mejora continua.*

Módulo 6: Casos de Estudio y Prácticas

- 6.1. *Análisis de casos reales de trámite documentario electrónico.*





- 6.2. *Simulaciones y ejercicios de atención al cliente.*
- 6.3. *Desarrollo de un proyecto de mejora.*

Módulo 7: Aspectos Legales y Éticos

- 7.1. *Protección de datos y privacidad.*
- 7.2. *Cumplimiento normativo.*
- 7.3. *Ética en la gestión documental y atención al ciudadano.*

Módulo 8: Tendencias y Futuro de la Gestión Documental y Atención al Ciudadano

- 8.1. *Innovaciones en la atención al cliente.*
- 8.2. *Desafíos y oportunidades futuras.*

Si el postor opta por agregar o modificar las sesiones del temario- este se comunicará previamente con el responsable del área usuaria (inciso 7.2).

5.2.3. Modalidad del curso

La modalidad será virtual-sincronico, y el acceso se dará por medio de un link que el proveedor enviará a los participantes para que puedan acceder al propio campus virtual/ zoom o Google Meet del proveedor. Asimismo se deberá brindar acceso a material digital de estudio y/o recursos que empleará el docente, las clases deben ser grabadas y divididas en modulos correspondientes para posteriormente ser presentadas conjuntamente con el informe final.

5.2.4. Metodología

- Modalidad virtual-sincronico.
- Entrega de recursos y toma de exámenes a participantes.
- Grabación del curso.
- Soporte para el docente y participantes.
- Invitaciones a los participantes.
- Control de asistencia de docentes y participantes.
- Encuestas, exámenes y certificado.
- FAQ: Elaboración de preguntas frecuentes para archivo del curso.

5.2.5. Número de participantes

- a. Curso: *“Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano”*

Nro. De Participantes: Cinco (05) servidores/as

La Entidad entregará la lista del participante al Contratista a la suscripción del contrato y/o emisión de la orden de servicio.



**5.2.6. Actividades del docente**

N°	Actividades	Descripción
1	Sílabo y cronograma de cursos	Desarrollo del sílabo y cronograma de acuerdo al Temario establecido en los términos de referencia.
2	Material educativo	El contratista deberá proporcionar al participante en el día de la capacitación acceso al material virtual didáctico que será utilizado durante la capacitación: los cuales incluyen: sílabo, ppt's, lecturas, videos, audios, presentaciones, fotos, ilustraciones, cuestionarios, que serán utilizados en cada uno de los temas de aprendizaje y orientaciones detalladas para el desarrollo de productos individuales que permitan valorar los aprendizajes logrados. También se informará sobre los requisitos para la certificación: asistencia, permanencia, promedios.
3	Evaluación de la capacitación	Elaborar y aplicar la evaluación a todos los participantes; así como de encuestas de satisfacción a todos los participantes al finalizar el taller, sobre el desarrollo de la capacitación (aspectos académicos y logísticos).
5	Informe Final	Elaborar el Informe Final de la Capacitación, según el Anexo 01 .

5.2.7. Otros aspectos del servicio

- El proveedor deberá contar con RUC (Activo-Habido).
- El proveedor debe contar con Registro Nacional de Proveedores del Estado (RNP – Servicios).
- Si se constata que el expositor no es entendible para el 50% + 1 de los participantes a la capacitación, se notificará mediante correo electrónico al proveedor, para el cambio de docente a solicitud de los participantes.
- El proveedor deberá comunicar el cambio del docente (capacitador) con una anticipación de dos (2) días calendario. El personal de reemplazo deberá cumplir con el perfil solicitado en los términos de referencia.
- Toda modificación o cambio en el cronograma previsto deberá ser coordinado con la Unidad de Gestión de las Personas, con una anticipación de dos (2) días calendarios previos al inicio de cada sesión.

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:**6.1 Del proveedor:**

Persona Natural o Jurídica:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,220.00 (Diez mil doscientos veinte 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: Conferencias, Cursos, Talleres, Diplomados, Seminarios en gestión pública y Maestrías relacionados al curso “*Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano*”.

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, 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.

6.2 Del Docente (Personal Clave):

a. Formación Académica del Docente:

Requisitos:

- Título profesional Universitario y/o Maestría en Administración, Ing. Industrial o afines Y
- Especialización en Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano, o afines.

Acreditación:

El Título profesional universitario y/o Maestría en Administración, Ingeniería Industrial, o afines Y Especialización en Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano o afines *serán verificados por la Unidad de Gestión de las Personas, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.*

- En caso el *Título profesional universitario y/o Maestría en Administración, Ingeniería Industrial, o afines Y Especialización en Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano o afines*, no se encuentren inscritos en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

b. Experiencia del Docente:

Requisitos:

- Contar con experiencia de cinco (05) años brindando servicio de capacitaciones presenciales o virtuales en el sector público y/o privado en temas de Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano.





Acreditación:

La experiencia del personal clave 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 propuesto.

El contratista deberá presentar la hoja de vida profesional de los docentes sustentado o documentado, al momento de presentar su propuesta técnica-económica.

El contratista que, respecto a docentes, brinde información falsa y/o confusa sobre la experiencia académica en el dictado de la materia, será sancionado sin perjuicio de las responsabilidades penales a que hubiera lugar.

7. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO:

7.1 Plazo de ejecución del servicio

El servicio se desarrollará en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, computados a partir del día siguiente de comunicada la aprobación del sílabo del curso/taller y cronograma. El plazo también incluye la entrega del Informe y Certificados.

- a. Curso: Trámite Documentario Electrónico y atención eficiente al ciudadano.

La Entidad notificará al contratista la fecha y hora de inicio del servicio, en un plazo mínimo de dos (2) días calendarios, contados desde el día siguiente de aprobado el sílabo del taller y cronograma.

La fecha de inicio podrá reprogramarse de acuerdo a la necesidad del CENARES.

El curso deberá ser programado en días de semana, entre lunes a viernes en el horario de 15:00 horas a 18:00 horas.

7.2 ENTREGABLES

La persona natural o jurídica que brinde el servicio profesional de docencia elaborará los siguientes productos:

Item	Actividades	Productos	Fecha de entrega
		Descripción	
I	Sílabo del taller y cronograma	01 presentación del sílabo y cronograma según el temario, que debe ser remitido vía correo electrónico a: msuarez@cenares.gob.pe	Hasta tres (03) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio. En el día tres (03) si existiese alguna observación al sílabo del taller y cronograma, la Unidad de



Item	Actividades	Productos	Fecha de entrega
		Descripción	
			Gestión de las Personas lo comunicará al proveedor. En un plazo no mayor de dos (02) días calendario, el proveedor deberá remitir vía correo electrónico, el documento subsanado, y aprobado en el día.
II	Certificados de Estudio	Los Certificados de Estudio deben estar suscritos por el proveedor y detallar la nota obtenida, número de horas, fechas de la capacitación, nombre y contenido de las unidades de aprendizaje. El certificado se otorgará a los servidores que hayan obtenido como mínimo la nota 12 y hayan registrado el 80% de asistencias a cursos.	La entrega de los certificados no podrá exceder los cuarenta y cinco (45) días de plazo de ejecución del servicio.
III	Informe Final	Presentación del informe final de la capacitación deberá ser entregada en físico y/o en virtual, acorde con la estructura detallada en Anexo 1 .	Hasta diez (10) días calendario después de concluido el curso dictado y no excediendo el plazo de ejecución de cuarenta y cinco (45) días.

8 LUGAR DE PRESENTACION DEL SERVICIO:

CENARES -Jr. Nazca 548- Jesús María. (Para la entrega del Informe Final, que será dejado por mesa de partes y carta dirigida al Jefe de la Unidad de Gestión de las Personas).

9 CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Conformidad de la prestación de servicio

La conformidad será otorgada por la Unidad de Gestión de las Personas, previa entrega de:

- Informe Final del servicio brindado, según modelo del Anexo N° 01
- Certificados de participación de los cursos de capacitación, estos certificados serán válidos siempre y cuando el docente que haya dictado el curso cumpla con las características del inciso 6.2 y especificaciones del ítem II del inciso 7.2. de los términos de referencia y aprobadas por la entidad.



En la prestación de servicios, la conformidad será otorgada por el área usuaria, debiendo emitir la conformidad en el plazo de siete (07) días calendario, una vez producida la recepción del producto o entregable, en caso corresponda, salvo observaciones en la ejecución, en el producto o en el resultado final del mismo, que deberán ser subsanados por el proveedor dentro del plazo que se le otorgue para tal efecto.

10 FORMA DE PAGO

La entidad realizará el pago total de la contraprestación pactada a favor del contratista en un único pago, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad.

11 PENALIDADES APLICABLES:

Si el contratista incurre en retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto del servicio, entrega de sílabo y cronograma y/o certificados de estudio retraso de la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigentes.

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará 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 plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios en general: F=0.40

Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para servicios en general: F=0.25

12 CONFIDENCIALIDAD

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información que, sea conocida y/o dada a conocer, en razón del desarrollo de la actividad a desarrollar, implementación o cualquier otro aspecto relacionado al servicio, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros información a la que haya tenido acceso durante la ejecución del mismo, no pudiendo copiar o utilizar esta información con fin distinto al objeto del mismo ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión de la orden de servicio.

13 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, por un plazo mínimo de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada.



**14 ANEXOS:****ANEXO N° 01****INFORME FINAL DE CAPACITACION**

I.- EJECUCION. - Descripción de todo lo que aconteció durante el desarrollo de la actividad educativa.

ITEMS		DATOS
1. N° de Ítem del PDP 2023		N°
2. Denominación de la Actividad		"..."
3. Modalidad Educativa		
4. Institución Ejecutora		
5. Fechas de Inicio y de término		
6. Dirección electrónica de la Actividad Educativa		
7. Nombre del Centro que requirió la Capacitación (Área Usuaría).		
8. Nombre del Coordinador Académico		
9. Presupuesto Total Ejecutado.		
11. Duración de taller	N° Horas lectivas	
12. Características del público objetivo		
13. Cantidad de participantes		
14. N° de docentes que desarrollaron la actividad educativa. Nombres y Apellidos		

II. EVALUACION:**1. Objetivos logrados de la Actividad Educativa.**

- Mencionar las competencias fortalecidas.
- Desarrollo del temario.
- Acontecimientos surgidos en el desarrollo.
- **Evaluación del Aprendizaje:** Resultado del análisis del Acta de Final de Notas.
- N° y Porcentaje de aprobados.

2. Evaluación del Taller:

- Procesamiento y análisis de las encuestas (Encuesta a los participantes).





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para la Mujer y Hombres”
“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

3. Certificación:

Nº de los participantes convocados	Nº de los participantes que concluyeron el curso	Nº de participantes aptos para la certificación

Adjuntar relación nominal en orden alfabético de los participantes aptos para la certificación.

III.- INSTRUMENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS:

1. Consolidado de asistencia.
2. Registro de las clases dictadas.
3. Ficha de evaluación aplicadas a los participantes y docentes- Encuesta
4. Sílabo

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las conclusiones son los aspectos más resaltantes en función a los objetivos y a los hallazgos encontrados en la encuesta.
- Las recomendaciones se derivan de las conclusiones.

V. ANEXOS

CONSOLIDADO DE ASISTENCIA

Nombre de la Unidad Ejecutora:

Nombre del coordinador:

Actividad educativa: Curso de

Fecha: Del

Nº	Apellidos y Nombres	FECHAS (DÍAS)					Observaciones
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
01							

NOTA:

1. Marcar con X el día que asistió a clases
2. Dejar en blanco el día que no asistió a clases
3. En observaciones escribir la causa de la falta de asistencia como: retirado, viaje en comisión de servicios, por salud.

Firma del coordinador:





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para la Mujer y Hombres”
“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

REGISTRO DE CLASE

Nombre de la Entidad Ejecutora:
Nombre del coordinador:
Actividad educativa: Cutrso de
Fecha: Del

Fecha	HORAS			Tema tratado	Docente
	Inicio	Término	Total		

Firma del docente:

FICHA DE EVALUACION PARA PARTICIPANTES

Entidad Ejecutora:
Actividad educativa:
Fecha:
Estimado participante: en una escala del 1 al 5 que va de menos a más, califique cada uno de los siguientes ítems marcando con una (X)

1.-Docente:	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
	1	2	3	4	5
Dominio de los temas					
Presentación de temas actualizados					
Contenidos aplicables a mi realidad					
Desarrollo de todos los contenidos programados					
¿Cumplió con los horarios establecidos?					
¿Cómo calificaría al profesor del curso?					
¿Cómo calificaría al instructor del curso?					
¿Cómo calificaría las estrategias didácticas usadas?					
2.- Con relación al alumno (auto evaluación)	1	2	3	4	5
El taller satisfizo mis expectativas					
Comprendí los temas					
Grado de mi participación en el curso					
¿Crees que los contenidos del curso te					





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para la Mujer y Hombres”
“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

permitirán mejorar la calidad de la institución’					
¿Cómo calificarías tu participación en el curso?					
¿Cómo calificarías el apoyo administrativo?					
3.- Rol del coordinador-facilitador	1	2	3	4	5
Informó sobre las reglas del curso					
Entregó oportunamente el material de trabajo					
Solucionó los problemas					
¿Cómo calificarías el grado de facilitación del curso?					
4.-Modalidad del curso: Virtual e-learning (sincrónico-vivencial)	1	2	3	4	5
Acceso a plataforma virtual facilitada por la entidad capacitadora.					
Entorno amigable de la plataforma virtual de trabajo.					
La plataforma estuvo en buenas condiciones. La plataforma facilitó el trabajo individual. La plataforma facilitó el trabajo en equipo.					
5.- Material didáctico (Virtual)	1	2	3	4	5
Utilidad del material. Disponer de material didáctico para el trabajo individual Disponer de material didáctico para facilitar el trabajo en equipo ¿Cuál es su opinión sobre la calidad del material didáctico?					

FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD CAPACITADORA



BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024