



Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Unidad Funcional de Recursos Humanos del Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú".	
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AOI00106600224 GESTION DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO	
Cuadro Multianual de Necesidades	Meta	0018
	Código Siga	352000018840
Denominación de la Contratación:	<i>SERVICIO DE TALLER DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE OBRA POR ADMINISTRACIÓN DIRECTA, para la ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2026.</i>	

I. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio a contratar tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Operaciones, orientado a fortalecer el desempeño de los servidores civiles mediante el cierre de brechas y el desarrollo de competencias y conocimientos vinculados a la liquidación y supervisión de obras por administración directa, a través de un taller especializado de carácter teórico-práctico. Asimismo, busca fortalecer las capacidades técnicas de los servidores para una adecuada gestión, control y seguimiento de las obras ejecutadas por la entidad, en concordancia con la normativa vigente y orientado a una gestión pública más eficiente y transparente.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La contratación del servicio contribuirá al fortalecimiento y desarrollo de capacidades de los servidores del Programa de Empleo Temporal Llamkasun Perú, permitiendo actualizar y reforzar los conocimientos necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones en el marco de la normativa vigente.

III. ALCANCES DEL SERVICIO:

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio comprende las siguientes acciones:

- Modalidad:** Virtual sincrónica (clases en vivo)
- Duración:** treinta y dos (32) horas académicas.
- Plataforma de videoconferencias:** Zoom o Google Meet o Microsoft Teams u otro mediante el cual se desarrollen las sesiones sincrónicas de capacitación.
- Del material de estudio:** Debe ser remitido vía correo electrónico y/o registrado en la plataforma de capacitación de proveedor, previo al inicio de las sesiones de capacitación.
- Contenido mínimo referencial***
MÓDULO I: Actualización normativa y criterios recientes
 - Qué es una obra por administración directa



Firmado digitalmente por PINELO
TAFUR Litman FAU 20504007445
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:33:05 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Responsables de una obra
- Supervisor o inspector de una obra
- Cambios relevantes de la Directiva N° 017-2023-CG/GMPL.
- Nuevos criterios de control aplicables a obras por administración directa.
- Responsabilidades de funcionarios y servidores.
- Pronunciamientos y observaciones frecuentes de la Contraloría

MÓDULO II: Problemáticas recurrentes en obras por administración directa.

- Deficiencias en expediente técnico.
- Diferencias entre ejecución física y financiera.
- Problemas en control de metrados.
- Manejo de ampliaciones de plazo.
- Adicionales y deductivos.
- Sustento técnico insuficiente.
- Riesgos administrativos y funcionales

MÓDULO III: Taller especializado en liquidación técnica y financiera

- Valorizaciones
- Informes mensuales del residente
- Actividades posteriores a la culminación de la obra
- Recepción de obras
- Liquidación de obras
- Procedimiento de liquidación de obras.
- Condiciones indispensables para liquidar una obra
- Tipos de liquidación de una obra de acuerdo a la administración
- Desarrollo práctico de liquidaciones.
- Conciliación contable, presupuestal y patrimonial.
- Resoluciones de contratos de obra
- Procedimientos y plazos para liquidar
- Elaboración de informes de liquidación.
- Documentos de liquidación técnica financiera
- Estados financieros
- Cierre administrativo de obra.
- Casos de liquidaciones observadas.
- Sustento documental ante OCI y Contraloría.

MÓDULO IV: Casuísticas institucionales – ejecución de obras

Desarrollo práctico basado en intervenciones similares o reales ejecutadas por el Programa de Empleo Temporal Llamkasun Perú:

- Paralizaciones.
- Obras inconclusas.
- Ampliaciones sin sustento suficiente.
- Diferencias de metrados.
- Falta de documentación.
- Problemas en cuaderno de obra.
- Control de materiales y almacén.



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:33:12 -05:00



MÓDULO V: Casuísticas institucionales – liquidación de obras

Análisis y solución de casos vinculados a:

- Liquidaciones pendientes.
- Diferencias financieras.
- Control gubernamental
- Observaciones de control.
- Inconsistencias entre valorizaciones y ejecución física.
- Documentación incompleta.
- Responsabilidad administrativa derivada de liquidaciones deficientes.

MÓDULO VI: Taller aplicativo integral

- Desarrollo grupal de un caso completo.
- Revisión de expediente.
- Elaboración de valorización.
- Elaboración de liquidación técnica-financiera.
- Identificación de riesgos.
- Sustentación final del caso.

(*) Se solicitará una reunión previa con el proveedor, a fin de definir el contenido y metodología del curso de acuerdo con las necesidades del área usuaria. El orden de los temas puede cambiar según la evaluación del docente.

- vi. El proveedor debe presentar el sílabo de acuerdo al formato y contenido definido por SERVIR. (Anexo 1 del presente TDR) y debe ser remitido por correo electrónico a la Unidad Funcional de Recursos Humanos del Programa Llamkasun Perú en un plazo de 3 días hábiles, a partir de la notificación de la orden de servicio.
- vii. El proveedor debe contar con una **plataforma digital** con los siguientes detalles:
 - Acceso con el link de la plataforma y contraseña.
 - Clases en vivo y grabadas, para su posterior reproducción, según la necesidad de los participantes.
 - Materiales complementarios como videos, ejercicios, material de lecturas, entre otros. Estos deben estar disponibles en la plataforma digital para su posterior descarga.
 - Acceso universal desde un sistema operativo Windows en todas sus versiones, MAC OS, LINUX, Android u otro.
 - Acceso a través de un Smartphone Android o IOS.
 - Asistencia permanente en la plataforma ante las dudas o inconvenientes que presenten los participantes.
- viii. **Coordinador académico y/o tutor:** El proveedor debe poner a disposición un coordinador y/o tutor académico con la finalidad de realizar las coordinaciones pertinentes durante la ejecución de la capacitación.
- ix. **Del certificado de participación:** El certificado de participación debe ser emitido considerando el nombre de la acción de formación, la duración en horas, la fecha de inicio y fin de la capacitación, los datos de la



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:33:22 -05:00



persona, entre otros elementos; el mismo que debe ser enviado a la Unidad Funcional de Recursos Humanos¹, para su validación previo a su emisión.

- x. El número de participantes es hasta cincuenta (50) servidores como máximo.
- xi. Durante el desarrollo de la capacitación, el proveedor deberá brindar soporte informático a cada participante, ante incidencias en la plataforma o campus virtual.
- xii. *Comunicación:* A fin de asegurar la trazabilidad y el soporte inmediato, el proveedor habilitará un grupo de mensajería digital interactiva que permita la comunicación directa con los usuarios antes y durante la ejecución del curso, facilitando la entrega de recordatorios y soporte logístico.
- xiii. *Recordatorios:* El proveedor deberá enviar recordatorios por correo electrónico a todos los participantes una (01) hora antes del inicio de cada clase, el mismo día que corresponda la sesión. Los correos electrónicos de los participantes serán proporcionados por la Unidad Funcional de Recursos Humanos.
- xiv. *Encuesta de satisfacción:* El docente deberá aplicar la encuesta de satisfacción del curso, indicando en su informe los resultados que permitan evidenciar el logro de los objetivos y el nivel de satisfacción de los participantes.
- xv. La Unidad Funcional de Recursos Humanos remitirá los datos completos de los participantes con la debida anticipación al inicio de las clases, a fin de que se realice oportunamente la creación y habilitación de los accesos correspondientes (usuario y contraseña).
- xvi. La calificación se establecerá a través de una evaluación final que tendrá como nota mínima aprobatoria de catorce (14).
- xvii. Al término de desarrollo de la capacitación, el proveedor deberá proporcionar los resultados de la participación (asistencia) y evaluaciones de cada participante en versión digital. Asimismo, los certificados de participación y/o aprobación de los participantes, según corresponda, en versión digital e impresos para todos los alumnos que aprueben el curso.
- xviii. El proveedor deberá coordinar constantemente con la Unidad Funcional de Recursos Humanos, antes, durante y hasta culminar el servicio.
- xix. El proveedor tendrá quince (15) días calendarios después de haber finalizado la capacitación, para hacer entrega de un informe final de la capacitación.

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1. CONDICIONES GENERALES

- El postor deberá ser una persona jurídica.
- El postor deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores

¹ Correo electrónico: ufrh@llamkasunperu.gob.pe





(RNP) vigente.

- El postor deberá tener el Registro Único de Contribuyente (RUC) Activo y habido.
- El postor no debe estar inhabilitado o suspendido para contratar con el estado.

4.2. PERFIL MÍNIMO:

- Tener experiencia en haber brindado el servicio de cinco (05) capacitaciones como mínimo a entidades públicas y/o privadas, el mismo que deberá ser acreditado mediante ordenes de servicio y/o constancia y/o certificado y/o conformidades de servicio.

El proveedor deberá contar en su equipo como mínimo con el siguiente perfil profesional:

a) Formación académica

- Bachiller y/o título profesional en Ingeniería civil y/o Arquitectura o afines.
- Curso en Supervisión de obras y/o Liquidación de obras por administración directa y/o Gestión Pública y afines, el mismo que se acreditara mediante certificado y/o constancia.

b) Experiencia General

- Contar con cuatro (4) años de experiencia general en instituciones públicas y/o privadas, el mismo que se acreditara mediante constancia y/o certificado

c) Experiencia Especifica

- Haber brindado como mínimo cuatro (04) capacitaciones sobre liquidación y supervisión de obras por administración directa y/o gestión de obras públicas en instituciones públicas, el mismo que se acreditara mediante constancia y/o certificado.

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)

No Aplica.

VI. SEGUROS

No Aplica.

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No Aplica.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: La prestación del servicio será brindada de manera virtual, la plataforma de aprendizaje o campus virtual será proporcionada por el proveedor, así como, los accesos y material de capacitación en formato digital que deberán ser entregados a cada participante al inicio de la capacitación.

PLAZO: El servicio tendrá un plazo de ejecución de hasta 45 días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el cronograma aprobado por cada grupo, el cual será definido mediante la suscripción de un acta de inicio y fin del



Firmado digitalmente por PINEDD
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:33:50 -05:00



curso. En dicha acta se validarán también los temas del curso, de común acuerdo entre la Unidad Funcional de Recursos Humanos y el Contratista.

Dicha acta deberá ser suscrita en un plazo no mayor de siete (07) días calendario, contados a partir de la notificación de la Orden de Servicio. Asimismo, mediante el acta se establecerán formalmente las fechas de inicio y culminación de curso.

IX. ENTREGABLES

El plazo de entrega de cada entregable será de la siguiente manera:

ENTREGABLE	CONTENIDO	PLAZO
Único entregable/producto	Presentar un Informe detallando las actividades realizadas de acuerdo al numeral III del presente termino de referencia.	Hasta quince (15) días calendarios después de haber finalizado la capacitación.

Contenido mínimo de informe: Antecedentes, desarrollo de actividades realizadas y resultados obtenidos, conclusiones y anexos/evidencias.

NOTA:

- En caso que el día establecido para la presentación del producto fuera día inhábil, éste podrá presentarse el primer día hábil siguiente a la fecha prevista.
- La presentación del producto podrá realizarse a través de Mesa de Partes Digital del Programa de Empleo Temporal Llamkasun Perú, ingresando a la página web del Programa, o a través de Mesa de Partes Presencial Ubicado en Av. Salaverry N° 655-Piso 7.
- Asimismo, la presentación del producto podrá realizarse a través de la Mesa de Partes digital del Programa Llamkasun Perú, ingresando la página web del Programa, o a través de Mesa de Partes presencial ubicado en Av. Salaverry N° 655 - Piso 7.
- Asimismo, en caso de encontrar observaciones en el producto/entregable, la Unidad Funcional de Recursos Humanos deberá comunicar a la Coordinación Funcional de Abastecimiento y Servicios Generales a fin de que este notifique al proveedor según Artículo 144. Del acápite 144.4 del Reglamento de la Ley 32069.

X. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por el jefe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos o quien haga de sus veces, quien verificará el estricto cumplimiento del término de referencia.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará mediante abono en cuenta (CCI), en una (01) única armada que se cancelará después de efectuado la entrega de producto/entregable y de acuerdo a la conformidad del producto/entregable emitida por la Unidad Funcional de Recursos Humanos.

XII. GARANTÍAS

No Aplica.

XIII. CONFIDENCIALIDAD



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:34:03 -05:00



- El Contratista se obliga a guardar reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionado con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido con la prestación y/o entrega del bien y/o servicio.
- Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.
- El Contratista cederá en forma exclusiva al Programa los títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derecho de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo las estipulaciones del presente Término de Referencia.

XIV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

No Aplica.

XV. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

- El proveedor se compromete a cumplir con las actividades que exige el presente Término de Referencia, de acuerdo con los plazos establecidos.

XVI. PENALIDADES POR MORA

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y Servicios: F = 0.40

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25.
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultoría de Obras:

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

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.

Nota:



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:34:17 -05:00



Asimismo, es de indicar que la suma de la aplicación de penalidad por mora y otras penalidades puede alcanzar como máximo un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato vigente y/o de la orden de servicio.

Cuando se haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora y otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo, se podrá resolver la Orden de Servicio, sin requerir previamente la aceptación del contratista.

XVII. OTRO TIPO DE PENALIDADES

Supuestos de aplicación	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
Modificar el cronograma establecido de la capacitación, sin autorización de la UFRH.	2 % del monto total del contrato.	Informe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos.
Ausencia del docente en las clases, según el cronograma del curso, por causas imputables a la entidad de capacitación.	2 % del monto total del contrato.	Informe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos.
Realizar el cambio de docente materia de contratación para la capacitación, sin autorización de la UFRH.	2 % del monto total del contrato.	Informe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos.
No tener la plataforma virtual activa en los horarios de clase previamente pactados. Se aplica la penalidad luego de la segunda ocurrencia reportada.	1 % del monto total del contrato, por cada día de clase que no se cuente con la plataforma activa.	Informe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos.

Nota:

Asimismo, es de indicar que la suma de la aplicación de penalidad por mora y otras penalidades puede alcanzar como máximo un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato vigente y/o de la orden de servicio.

Cuando se haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora y otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo, se podrá resolver la Orden de Servicio, sin requerir previamente la aceptación del contratista.

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Son las establecidas en el Artículo 68 de la Ley General de Contrataciones N° 32069:

- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple²
- 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.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.

² Según el artículo 122.1 del Decreto Supremo Nro. 001-2026-EF establece que se podrá resolver sobre materia de incumplimiento bajo apercibimiento.



f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

XIX. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

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, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

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. 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.

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 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.

XX. APLICACIÓN SUPLETORIA

Según Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, Código Civil Peruano, entre otras normativas vigentes.

XXI. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No Aplica.

XXII. GESTION DE RIESGOS



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:34:47 -05:00



Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

No Aplica	
XXIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	
Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.	
XXIV. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA 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 aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad".	
Solicitado por:	
 Firmado digitalmente por PINEDO TAFUR Litman FAU 20504007945 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.06.2026 17:35:16 -05:00	
LITMAN PINEDO TAFUR Jefe de la Unidad Funcional de Recursos Humanos Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú"	



ANEXO 1 – MODELO DE SÍLABO

Curso " _____ "



Firmado digitalmente por PINEDO
TAFUR Litman FAU 20504007945
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.06.2026 17:35:06 -05:00

1. Sumilla

2. Logros generales

3. Logros específicos

4. Participantes

5. Duración

6. Contenidos

7. Metodología

8. Sistema de evaluación

9. Docentes

Comentario 1:

Todos o la mayoría de logros deben relacionarse a las tareas o funciones del servidor civil, para luego poder evaluar su aplicación. Por ejemplo, para un curso de "Servicio al ciudadano" para servidores del área de Orientación al Público algunos logros podrían ser:

- Conocer los pasos para recibir un reclamo de acuerdo al protocolo institucional.
- Establecer estrategias de atención de acuerdo al tipo de ciudadano.

Comentario 2:

Todos o la mayoría de los temas que conforman el contenido deben relacionarse con las tareas o funciones del servidor civil.

Comentario 3:

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.

Comentario 4:

Siempre se deben aplicar evaluaciones de aprendizaje orientadas a la realidad laboral de los participantes, ya sea pruebas escritas, entrevistas, tareas, etc.