



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

REPUBLICA DEL PERÚ

INVITACIÓN A PRESENTAR EXPRESIONES DE INTERÉS

Selección Basada en calidad y costo (SBCC)

Contrato de Préstamo N° 9039-PE

Proyecto: "Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao"

SBCC N.º PE-PRONATEL-530934-CS-QCBS

"SERVICIO DE CAPACITACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 – PERÚ"

La República del Perú ha recibido financiamiento del Banco Mundial para cubrir el costo del Proyecto Sistema Centralizado de Respuesta ante Emergencias: Proyecto de Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao, y tiene la intención de aplicar parte de los fondos a la contratación de servicios de consultoría antes de aludida.

El servicio de consultoría ("los servicios) tiene como objetivo desarrollar las competencias adecuadas del personal que presta servicios en las Entidades de primera respuesta líneas 105,106 y 116 (EPR's) y Línea 100 (LIN-100) de tal manera que se mejoren las habilidades de comunicación, el conocimiento de los protocolos estandarizados y los procedimientos de atención, el manejo de las situaciones de estrés, el conocimiento de aspectos básicos de primeros auxilios y la gestión de las llamadas de emergencia de manera adecuada, como parte de la implementación del Proyecto "Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información Mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y El Callao".

En ese sentido, el Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL invita a las Firmas Consultoras elegibles ("Consultores") a indicar su interés en proporcionar "los servicios". Los consultores interesados deben detallar información que demuestre que tienen las calificaciones requeridas y la experiencia relevante para prestar "el servicio". Los expertos clave no serán evaluados en la etapa de Lista Corta; Los criterios para la selección de la lista corta son los siguientes:

Experiencia General

Se deberá acreditar experiencia no menor de ocho (08) años brindando servicios de educación y/o capacitación.

Experiencia Específica

Contar con experiencia en la ejecución de programas de especialización dirigidos a profesionales del sector público o privado en la modalidad virtual y presencial, con un número mínimo de cinco (05) servicios en los en los últimos cinco (05) años. Se considerarán servicios similares, los programas, diplomados o cursos de al menos 90 horas académicas de capacitación relacionadas a: informática avanzada, gestión pública, sistemas administrativos del estado, sistemas de información de la administración pública, atención de emergencias, atención de Call centers o similares.

La expresión de interés de los consultores interesados es requerida bajo el párrafo 7.3 de las "Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión" del Banco



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Mundial, de julio de 2016, revisada en noviembre de 2017 y agosto de 2018 ("Regulaciones de Adquisiciones"); debiendo considerar lo señalado en los párrafos 3.16 y 3.17 respecto a la información sobre Conflicto de Interés.

Los consultores interesados pueden obtener mayor información en la dirección indicada al final de esta publicación, de lunes a viernes desde las 08:30 horas hasta las 17:30 horas (hora local), o descargar la información como los Términos de Referencia y los Formularios. 01. 02. 03. 04 y 05 en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1VN7FMkkmKhkH_n-mrxEvXjEI5L4otBm

Los consultores pueden asociarse con otras firmas para mejorar sus calificaciones, pero deben indicar claramente si la asociación tiene la forma de una asociación en participación, consorcio o asociación (Joint Venture) APCA. En el caso de una APCA, todos los socios de la empresa conjunta serán solidariamente responsables de todo el contrato, si son seleccionados.

Las expresiones de interés deben enviarse por escrito, acompañadas de los Formularios 01, 02, 03, 04 y 05, a la siguiente dirección de correo electrónico: crep911@pronatel.gob.pe, con copia a wmansilla@pronatel.gob.pe a más tardar el **02 de abril de 2026, hasta las 23:59 horas (Hora local de Perú).**

Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú
Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL
Atención: Proyecto 911
AV. Paseo de la República 1645 Piso 15-La Victoria
Lima 15034, Lima, Perú
Correo electrónico: crep911@pronatel.gob.pe



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CAPACITACIÓN “PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 – PERÚ”.

Unidad Orgánica:	PRONATEL
Meta Presupuestaria:	68
Actividad del POI:	AOI00172000561
Contribución al PPR:	No corresponde

Contenido

- I. ANTECEDENTES 3
- II. OBJETIVO 3
 - 1.1 OBJETIVO GENERAL 3
 - 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
- III. FINALIDAD PÚBLICA..... 4
- IV. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4
 - 4.1. Plan de trabajo de la capacitación..... 4
 - 4.2. Modalidad 5
 - 4.3. De las sesiones de aprendizaje 6
 - 4.4. De la Plataforma de aprendizaje 7
 - 4.5. Del material y actividades de aprendizaje..... 9
 - 4.6. Plataforma de videoconferencias..... 10
 - 4.7. Logística de las capacitaciones 10
 - 4.8. Monitoreo de la capacitación..... 10
 - 4.9. Evaluación de aprendizajes 10
 - 4.10. De los capacitadores..... 11
 - 4.11. Derechos de propiedad 11
 - 4.12. Canales de comunicación 11
 - 4.13. De la Constancia de capacitación 11
- V. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO 11
- VI. ENTREGABLES:..... 11
- VII. COORDINACION Y SUPERVISIÓN 13
- VIII. FORMA DE PAGO..... 13



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

- IX. CONFORMIDAD DEL SERVICIO 13
- X. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA 13
 - 10.1. Experiencia General..... 14
 - 10.2. Experiencia Específica..... 14
 - 10.3. PERSONAL CLAVE..... 14
 - 10.4. PERSONAL NO CLAVE 16
- XI. LUGAR DONDE SE EFECTUARÁ EL SERVICIO..... 23
- XII. ANEXOS..... 23



I. ANTECEDENTES

La República del Perú ha celebrado el Convenio de Préstamo N°9039-PE con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial) por US\$ 36'324,000 para llevar a cabo el proyecto de Sistema Centralizado de Respuesta ante Emergencias, denominado: "Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao"(en adelante Proyecto 911); siendo el Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL, la Entidad responsable de la Ejecución.

El Proyecto 911 tiene como objetivo centralizar las llamadas de emergencias, urgencias e información de la población de Lima Metropolitana y el Callao a través de un número único 911, el cual será atendido por la futura Central de Emergencias 911 (en adelante Central 911).

Para ello se articularán las centrales de atención de las Entidades de Primera Respuesta (EPR), ya existentes: Línea 105 (Central de Emergencias de la Policía Nacional del Perú - PNP), Línea 106 (Sistema de Atención Móvil de Urgencia -SAMU- del Ministerio de Salud), y la Línea 116 (Central de Emergencias del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - CGBVP); así como, la Línea 100 (en adelante LN 100) del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – WARMI ÑAN, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

En ese sentido, el proyecto cuenta con seis componentes, entre los que figuran el Componente N°3 "Elaboración de los Protocolos de Atención" y el Componente 5 "Uso y Apropriación de la Plataforma Tecnológica" que considera la capacitación sobre los mencionados protocolos de atención.

La capacitación "**PROCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 – PERÚ**" permitirá al personal de las EPR y LN 100 que labore en la futura Central 911, interiorizar los procedimientos establecidos para la atención coordinada de las incidencias que llegarán a través de sus distintos canales de comunicación, mejorando su eficiencia y eficacia.

II. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

El presente servicio de capacitación busca desarrollar las competencias adecuadas del personal que presta servicios en las Entidades de primera respuesta líneas 105,106 y 116 (EPR's) y Línea 100 (LIN-100) de tal manera que se mejoren las habilidades de comunicación, el conocimiento de los protocolos estandarizados y los procedimientos de atención, el manejo de las situaciones de estrés, el conocimiento de aspectos básicos de primeros auxilios y la gestión de las llamadas de emergencia de manera adecuada, como parte de la implementación del Proyecto "SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, URGENCIAS E INFORMACIÓN MEDIANTE UN NÚMERO ÚNICO 911 EN LIMA METROPOLITANA Y EL CALLAO".

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Interiorizar el nuevo modelo integrado y estandarizado de atención de llamadas y despacho de incidencias que permitan una eficiente articulación de las Entidades de primera respuesta - EPR y Línea 100 – LN 100, en las situaciones de emergencia, urgencia o información que requiera la población de Lima Metropolitana y El Callao.



- Entrenar a los operadores para gestionar de manera rápida y efectiva las llamadas de emergencia, priorizando situaciones críticas y coordinando los recursos necesarios de manera adecuada.
- Formar a los operadores en la habilidad de comunicarse de forma clara, empática y asertiva, ya que suelen ser el primer punto de contacto para personas en situaciones de riesgo a su integridad física y/o emocional.
- Dotar de nociones básicas de primeros auxilios y técnicas de apoyo emocional, especialmente en situaciones en las que la ayuda física aún no haya llegado al lugar del incidente.
- Capacitar a los operadores en técnicas para manejar el estrés y la presión, garantizando que mantengan la calma y la eficacia en situaciones críticas.
- Proporcionar ejercicios prácticos y simulaciones para que los operadores puedan enfrentar situaciones complejas y poner en práctica lo aprendido en un entorno controlado antes de lidiar con emergencias reales y utilizar el Sistema de Atención y Gestión de Emergencias – SAGE.
- Ofrecer información sobre diferentes aspectos de gestión y marco normativo sobre la atención de emergencias, a los servidores de las entidades de primeras respuestas Líneas 105, 106 y 116 (EPR's) y Línea 100 (LIN-100), sobre los protocolos de atención para la atención de la Central de Emergencias 911 en el Perú.

III. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad del servicio es contar con personal altamente capacitado y competente en la Central 911, para el cumplimiento de los fines públicos vinculados a la prestación de servicios de emergencias, urgencias o información que requiera la población de Lima Metropolitana y el Callao, permitiendo satisfacer sus necesidades de atención de manera eficiente y oportuna.

IV. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El público objetivo de la capacitación serán 220 servidores de las Entidades de primera respuesta - EPR's: Policía Nacional del Perú - Línea 105, Servicio de Atención Móvil de Urgencia – Línea 106 y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Línea 116, además del Programa Nacional Warmi Ñan - Línea 100 (casos de Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar), que prestan servicios en el ámbito de Lima Metropolitana y el Callao.

El servicio a prestar por la firma consultora incluye los siguientes aspectos, sin ser limitativos:

4.1. Plan de trabajo de la capacitación

- 4.1.1. La Firma consultora deberá presentar un plan de trabajo, a partir de los contenidos (temas) considerados esenciales, incluyendo la metodología del aprendizaje teórico-práctico; el cual debe ser presentado a la Coordinación General del Proyecto 911 de la Dirección de Ingeniería y Operaciones de Pronatel o quien este designe, en un plazo máximo de 10 días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.



El Especialista técnico de la UIP designado por el Coordinador General del Proyecto 911, revisará y aprobará el Plan de trabajo en un plazo no mayor de cuatro (04) días calendarios contabilizado a partir del día siguiente de la recepción.

4.1.2. El plan de trabajo de la capacitación debe contener lo siguiente:

- a) Detalle de la información previa que requerirá el diseño de la capacitación con propuesta de cronograma de reuniones de trabajo con funcionarios y/o expertos según corresponda.
- b) La propuesta del diseño de personalización del Sistema de gestión de aprendizaje (Learning Management System – LMS), en adelante denominado Plataforma de aprendizaje, con su correspondiente Protocolo de pruebas y aceptación.
- c) La validación y/o mejora de la estructura temática de la capacitación y el cronograma del desarrollo de los contenidos de los seis capítulos acorde al Anexo 01.
- d) La metodología de enseñanza – aprendizaje según modalidad (virtual y presencial) empleada durante la ejecución del servicio.
- e) El modelo de evaluación y criterios de calificación.
- f) El modelo y/o guion instruccional con las propuestas de las actividades didácticas y/o herramientas (recursos) de aprendizaje (análisis de casos, lecturas, mapas conceptuales, infografías, foros, etc.) por cada capítulo que deberán desarrollarse y alojarse en la plataforma de aprendizaje.
- g) Indicadores de avance y cumplimiento de los objetivos de la capacitación
- h) El cronograma del servicio con la duración de las actividades y/o sesiones

4.2. Modalidad: La modalidad de la capacitación será híbrida, es decir estará compuesta por una etapa de capacitación virtual (sincrónica y/o asincrónica) y otra presencial en la ciudad de Lima – Perú, como se observa en la Tabla 1.

4.2.1. **La modalidad virtual**, etapa de la capacitación que está referida a las sesiones de capacitación sincrónica y/o asincrónica que estarán organizadas de manera semanal y disponibles en la plataforma de aprendizaje, además de contar con sesiones sincrónicas de reforzamiento según los resultados del monitoreo de cumplimiento y/o asistencia realizados por el tutor, el detalle de las sesiones de aprendizaje asociadas a esta modalidad se describe en el numeral 4.6.1.

4.2.2. **La modalidad presencial**, es la etapa de capacitación en que la programación de clases se realiza de lunes a viernes con dedicación a tiempo completo (hasta 08 horas académicas diarias) por parte de los servidores a capacitarse, detalles de las sesiones de aprendizaje asociadas a esta modalidad se describen en el numeral 4.6.2.



Tabla 1. Estructura temática de capacitación por capítulo

Programa de Capacitación “Protocolos de Atención de la Central de Emergencias 911 - Perú”.	
Capítulos	Versión
Capítulo I: Fundamentos del 9-1-1	100% virtual sincrónico y/o asincrónico
Capítulo II: Manejo Efectivo de la Emergencia	100% virtual sincrónico y/o asincrónico
Capítulo III: Violencia de Género y atención a poblaciones vulnerables	100% virtual sincrónico y/o asincrónico
Capítulo IV: Servicio Público Profesional	100% virtual sincrónico y/o asincrónico
Capítulo V: Catálogo de Incidentes y Protocolos	100% virtual sincrónico y/o asincrónico
Capítulo VI: Protocolos Específicos	100% Presencial

- 4.3. De las sesiones de aprendizaje:** los temas que se desarrollan durante las sesiones de aprendizaje están ordenados en seis capítulos con sus correspondientes plazos de duración, los mismos que se muestran en el Anexo 01.
- 4.3.1. La organización y/o programación de las sesiones de aprendizaje de la capacitación en protocolos de atención deberán ser coordinadas de manera conjunta con el proveedor del Sistema de Atención y Gestión de Emergencias y el Especialista técnico de la UIP, de tal manera que se cumplan con los términos del servicio y los objetivos del Proyecto 911 a cargo del PRONATEL.
- 4.3.2. El desarrollo de las sesiones de aprendizaje estará a cargo del personal clave y/o no clave, descritos en los numerales 10.3 y 10.4, quienes, de acuerdo a su formación y experiencia profesional acreditada, pueden desarrollar actividades hasta de dos perfiles.
- 4.3.3. En la modalidad virtual, el contenido temático que será abordado corresponde a los capítulos I, II, III, IV y V, que deberán ser desarrollados en sesiones sincrónicas y/o asincrónicas de dos (02) horas académicas cada una, que se programarán de lunes a viernes. Esta modalidad debe incluir, sesiones de reforzamiento según el desempeño y/o cumplimiento de las actividades programadas, pudiéndose agendar sesiones adicionales a criterio del tutor, el listado de los temas y la cantidad de horas asignadas se muestran en el Anexo 02.
- 4.3.4. En la modalidad presencial, el contenido temático que será abordado corresponde al capítulo VI, la programación de las sesiones de aprendizaje será de lunes a viernes en grupos que no excedan las 32 personas a dedicación de tiempo completo (08 horas académicas) por parte del personal a capacitarse. El listado del contenido y la cantidad de las horas asignadas por cada tema se muestran en el Anexo 02 que acompaña el presente documento.



- 4.3.5. En el caso en el que se requieran hacer cambios en la estructura temática y plazos de duración, como consecuencia de una mejora del programa de capacitación, solo se podrá solicitar hasta 30 días antes del inicio de las sesiones de capacitación y necesitará de la aprobación del Especialista técnico de la UIP designado por el Coordinador General del Proyecto 911. Estos cambios no irrogarían en un incremento en los costos del servicio o pago adicional.
- 4.3.6. En caso se requiera la programación o reprogramación de sesiones de aprendizaje ya sea para el cumplimiento o el reforzamiento de los aprendizajes, estos no deberán programarse fuera del plazo de ejecución del servicio y/o vigencia del contrato y no deben irrogar costos adicionales.
- 4.4. De la Plataforma de aprendizaje:** La Plataforma de aprendizaje sobre la que se subirá el programa de capacitación "PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 – PERÚ" deberá ser un sistema de gestión del aprendizaje (LMS) de código abierto (open source), donde los capacitados puedan acceder a los materiales de aprendizaje desde computadoras o dispositivos móviles, completar actividades, interactuar en línea con otras personas y ver cómo van avanzando su aprendizaje. Para los docentes, debe ser un entorno donde se puedan controlar todas las actividades del proceso de capacitación, organizar y administrar cursos, y evaluar el progreso de los capacitados y finalmente, a los administradores debe permitir la gestión centralizada de usuarios, accesos y roles, creación de aulas virtuales, estructura de contenidos, formato de recursos didácticos etc.
- 4.4.1. La firma consultora es responsable del diseño, personalización, instalación, configuración y alojamiento de la Plataforma de aprendizaje, la misma que estará en funcionamiento en la nube hasta la migración al Centro de datos de la Central 911, durante este tiempo los participantes de la capacitación, deberán tener pleno acceso a los materiales y actividades de aprendizaje.
- 4.4.2. La firma consultora procederá con la personalización de las interfaces y los formularios de registro de los capacitados en la plataforma de aprendizaje respetando el manual de identidad del proyecto y dichas adecuaciones se realizarán sobre la última versión estable de la plataforma.
- 4.4.3. La firma consultora deberá considerar en el diseño y personalización de la Plataforma de aprendizaje un motor de base de datos de uso libre y/o código abierto; donde se registre toda la información de las interacciones con la plataforma.
- 4.4.4. La firma consultora debe prever la disponibilidad de espacio de almacenamiento suficiente de la Plataforma de aprendizaje para el almacenamiento y respaldo de la información generada durante el presente servicio de capacitación, indistintamente de si la está instalada en infraestructura propia o de terceros, según las condiciones de operación deberán contar con copias de seguridad que minimicen el riesgo de pérdida de información.
- 4.4.5. La firma consultora deberá diseñar la plataforma de aprendizaje en un entorno escalable y flexible que pueda permitir al menos la concurrencia de 500 usuarios.
- 4.4.6. La firma consultora será responsable de implementar herramientas de ciberseguridad durante la etapa en que la operación de la Plataforma de aprendizaje este a su cargo, además deberá generar cuentas de usuario con los roles y permisos correspondientes para administrador, docente y estudiante mínimamente.
- 4.4.7. La Plataforma de aprendizaje deberá ser compatible con todo dispositivo móvil de comunicación que cuente con un navegador de internet y sistema operativo Android o IOS, indistintamente de si está instalado en el data center de la firma consultora o



de terceros y los costos asociados al alojamiento (hosting) y operación en nube serán cubiertos por la firma consultora del servicio.

4.4.8. La estructura básica de la Plataforma de aprendizaje debe considerar como mínimo la siguiente estructura:

Tabla 2. Estructura básica referencial de la Plataforma de aprendizaje (LMS)

MENÚ	SUBMENÚ
Menú de usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio/cierre de sesión - Configuración - preferencias
Menú de Cursos	<ul style="list-style-type: none"> - Información general - Anuncios del docente - Consultas y mensajes al docente - Silabo - Guía de actividades - Cronograma de actividades - Actividades académicas - Material académico - Material complementario - Evaluaciones
Calendario de actividades	
Tutoriales de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> - Para estudiantes - Para docentes
Enlaces de interés	
Canales de atención al usuario	

4.4.9. Previa a la entrada en operación (producción), el especialista técnico de la UIP designado por el Coordinador General del Proyecto 911, someterá la Plataforma de aprendizaje a pruebas de accesibilidad, manipulación y/o funcionamiento, de acuerdo al protocolo de pruebas presentado previamente por la firma consultora, el resultado satisfactorio de dichas pruebas permiten el otorgamiento del Acta de aceptación, en caso contrario se deberá comunicar las observaciones a la firma consultora, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (02) ni mayor de ocho (08) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, la firma consultora no cumpliera a cabalidad con la subsanación y esta afectara el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio en su conjunto, el PRONATEL podrá aplicar las penalizaciones o resolución del contrato, según corresponda.

4.4.10. El servicio de soporte y mantenimiento de la Plataforma de aprendizaje, deberá estar disponible 24x7, durante todo el plazo del servicio, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento y deberá de disponer de una dirección de correo electrónico y número para el contacto telefónico o vía WhatsApp. Así mismo, deberá remitir el reporte de



atención de las incidencias señalando las acciones correctivas y preventivas asociadas, adjunto con los reportes semanales y/o mensuales.

- 4.4.11. Finalizado el programa de capacitación, la Plataforma de aprendizaje será entregada para la gestión y/o administración de la Central 911, para ello deberá ser instalada en los servidores que forman parte del centro de datos de la Central 911, el PRONATEL comunicará a la firma consultora las fechas de ingreso al centro de datos de la Central 911 para iniciar el proceso de migración de la plataforma incluyendo todas las bases de datos de las actividades académicas y administrativas realizadas durante las sesiones de capacitación.
- 4.4.12. La firma consultora deberá considerar como parte del proceso de migración, el entrenamiento del personal técnico que se encargará de la gestión, soporte y mantenimiento de la Plataforma de aprendizaje, además de la entrega de la documentación correspondiente a su diseño y arquitectura.
- 4.4.13. La firma consultora deberá desarrollar la sección y/o enlace de acceso de la Plataforma de aprendizaje con url propio, el cual deberá estar alojado en el Landing Page de la futura Central 911, de acuerdo a los lineamientos técnicos que serán entregados por el equipo técnico del Proyecto 911.

4.5. Del material y actividades de aprendizaje

Todos los contenidos: material informativo, material complementario, bancos de preguntas, banco de casos, objetos de aprendizaje multimedia y actividades didácticas que se diseñen y desarrollen para el Programa de capacitación deberán responder a un modelo y/o guion instruccional y contar con la aprobación previa del equipo técnico del PRONATEL. Los objetos de aprendizaje multimedia y/o las actividades didácticas deberán estar desarrolladas en modo responsive de tal manera que se puedan visualizar correctamente en dispositivos móviles.

- 4.5.1. **Modalidad virtual:** El material de estudio para la etapa de capacitación virtual será diseñado y desarrollado en base al contenido básico adjunto en el Anexo 02, para los capítulos I, II, III, IV y V, el mismo que deberá incluir objetos de aprendizaje multimedia y/o actividades didácticas diversas (ej. ejercicios, foros de debate, análisis de casos, evaluaciones, etc.) según corresponda.
- 4.5.2. **Modalidad presencial:** Para la etapa presencial se deberá tomar en consideración el contenido básico del capítulo VI, que se describe en el Anexo 01 adjunto al presente, y que permitirá el desarrollo del material de apoyo y las actividades didácticas diversas (ej. Foros, análisis de casos, evaluaciones, etc.). El material de la modalidad virtual, así como el material de la modalidad presencial, formarán parte de la carpeta de capacitación que estará disponible para el personal capacitado en ejemplar físico y digital, pudiendo ser descargables desde la plataforma de aprendizaje.
- 4.5.3. La firma consultora será responsable de la preparación e impresión de 250 carpetas de capacitación, las mismas que serán remitidas a quienes corresponda, según listado entregado por el PRONATEL, antes del inicio del programa de capacitación. La carpeta en mención estará compuesta por los siguientes materiales: carpeta plastificada con logotipo del Proyecto 911, block de notas A4 de 50 hojas, 03 lapiceros, 01 resaltador, 01 lápiz, 01 ejemplar del Catálogo de incidentes, 01 ejemplar de los Protocolos de atención (ver Anexo 03) y 01 ejemplar de las sesiones de aprendizaje.
- 4.5.4. El diseño y diagramación de la carpeta de capacitación estará a cargo de la firma consultora del servicio y deberá respetar el manual de identidad del Proyecto 911 contando para ello con la aprobación de la comunicadora y el Coordinador General del Proyecto 911 en un plazo no mayor a 5 días.



- 4.6. Plataforma de videoconferencias:** es responsabilidad de la firma consultora disponer de una plataforma de videoconferencias propia o comercial, para las sesiones virtuales y/o sesiones de reforzamiento en los horarios y fechas programadas, con capacidad suficiente para cubrir el total de personas a capacitarse.
- 4.6.1. La firma consultora tendrá a su cargo la gestión de grupos y usuarios y el correspondiente apoyo en el uso de la Plataforma de videoconferencias. Las grabaciones de las sesiones de capacitación serán alojadas en la Plataforma de capacitación y una copia entregada al equipo técnico del PRONATEL, como parte de su entregable correspondiente.
- 4.7. Logística de las capacitaciones:** La cantidad de servidores que participarán en el programa de capacitación asciende a 220 personas correspondientes a cuatro entidades (Tabla 3), los mismos que serán distribuidos en aulas de hasta 32 personas para las sesiones presenciales. Las aulas deberán estar equipadas con sistema de sonido, proyector multimedia y el mobiliario necesario que brinden comodidad para la permanencia durante las jornadas completas. Para los casos en que las sesiones de capacitación tengan una duración de hasta 6 horas, la firma consultora deberá considerar un (01) refrigerio (Coffe break) y descanso de alrededor de 15 minutos. Si la capacitación dura de 6 horas a más, la firma consultora deberá considerar al menos dos (02) descansos y refrigerios intermedios (Coffe break) para los asistentes a la capacitación. Los aspectos antes mencionados serán verificados y monitoreados por el especialista técnico de la UIP designado por el Coordinador General del Proyecto 911.

Tabla 3. Cantidad de participantes por entidad

EPR	PARTICIPANTES
PNP 105	80
CGBVP 116	40
SAMU 106	45
LN 100	50
OTROS	5
TOTAL	220

- 4.8. Monitoreo de la capacitación:** La firma consultora deberá implementar en la plataforma de aprendizaje, alguna herramienta o funcionalidad o sistema de monitoreo que permita visualizar los reportes de: asistencia, avance, cumplimiento de actividades, desempeño, calificaciones u otros indicadores para evaluar el progreso del aprendizaje actualizadas o en tiempo real.
- 4.8.1. La firma consultora deberá contar con el personal técnico o administrativo de apoyo necesario para los controles de asistencia y seguimiento al capacitado, que permitan el cumplimiento de las actividades académicas y las sesiones presenciales.
- 4.9. Evaluación de aprendizajes:** Es responsabilidad de la firma consultora el diseño e implementación de herramientas de evaluación de aprendizajes para ambas modalidades de capacitación (virtual y presencial), las mismas que deberán estar disponibles para el acceso a través de la plataforma de aprendizaje, durante y/o al final de cada capítulo. Los resultados de las evaluaciones deben ser visibles y accesibles en forma actualizada o tiempo real al equipo técnico del PRONATEL de acuerdo a su perfil de usuario.



- 4.9.1. La plataforma de aprendizaje debe tener implementada el módulo de exámenes, donde el docente señale los objetivos de aprendizaje, pueda crear y configurar su examen (fecha y hora de inicio, tiempo para responder, asignación de puntajes, etc.), indicar el valor o peso, establecer la cantidad de preguntas a responder y la cantidad de alternativas disponibles, así como el tipo de respuestas abiertas o cerradas (seleccionando una o varias opciones).
- 4.9.2. Las evaluaciones deberán generarse a partir de un banco de preguntas y tendrán un sistema o herramienta de control de tiempo regresivo, de tal manera que, si el alumno pierde su conexión o cierra el sistema, el reloj no se paraliza, sino más bien continúa con su tiempo de fin.
- 4.9.3. Los resultados de las evaluaciones parciales junto con la evaluación global al iniciar y finalizar el programa de capacitación, deben permitir al tutor, identificar las brechas de conocimientos y habilidades de los capacitados para la generación de estrategias de reforzamiento, así como medir el logro de los objetivos.
- 4.10. De los capacitadores:** A fin de dar sostenibilidad a los procesos de capacitación en la Central de emergencias 911, la firma consultora deberá considerar sesiones de capacitación para fortalecer las habilidades metodológica, pedagógicas y comunicativas de los futuros capacitadores de la Central 911, en temas relacionados a sus protocolos específicos de atención. Dicho personal será designado por su experiencia y perfil, por las entidades de primera respuesta – EPR (Policía Nacional del Perú, Intendencia Nacional de Bomberos del Perú y Servicio de Atención Móvil de Urgencias – SAMU) y el Programa Warmi Ñan (Línea 100), para asistir a las sesiones que serán programadas dentro del periodo de vigencia del contrato de servicio.
- 4.11. Derechos de propiedad:** Todo el material de estudio elaborado, y/o producido en el transcurso del servicio serán propiedad exclusiva del Proyecto 911 - PRONATEL y estará bajo la supervisión, seguimiento y aprobación del equipo técnico de la entidad. En consecuencia, el contratista que realice el servicio se compromete a no divulgar, entregar o suministrar, total o parcialmente, el resultado del servicio sin el consentimiento escrito del PRONATEL, aún después de haber finalizado la relación contractual.
- 4.12. Canales de comunicación:** La firma consultora debe habilitar una cuenta de correo y grupos de WhatsApp previa coordinación y aprobación del PRONATEL, que permitan la comunicación oportuna entre los servidores a capacitarse, los docentes y el coordinador académico respectivamente.
- 4.13. De la Constancia de capacitación:** Las Constancias de participación deben registrar la duración en horas académicas, el contenido de los capítulos y la aprobación del correspondiente curso.

V. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio es de hasta doscientos diez (210) días calendario y la duración del servicio será contabilizada desde el día siguiente a la suscripción del contrato.

VI. ENTREGABLES:

La firma consultora deberá presentar cinco (05) entregables cuyos plazos se señalan a continuación:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Tabla 3. Descripción de entregables

ENTREGABLES	CONTENIDO	PLAZO
Entregable 1	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo de la capacitación, detallando cada uno de los aspectos establecidos en el numeral 4.1 del título IV Alcances y Actividades a desarrollar. 	Hasta los diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
Entregable 2	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico del diseño y desarrollo de los materiales de la carpeta de capacitación de acuerdo a lo señalado en el numeral 4.4 del título IV Alcances y Actividades a desarrollar. Informe Técnico sobre la Implementación y habilitación de la Plataforma de aprendizaje con los modelos y/o guiones instruccionales, materiales y actividades de aprendizaje virtualizados conforme al numeral 4.4 del título IV Alcances y Actividades a desarrollar y la habilitación de la Plataforma de videoconferencia de acuerdo al cronograma de sesiones virtuales programadas como señala el numeral 4.6 del título IV Alcances y Actividades a desarrollar. 	Hasta los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
Entregable 3	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico detallado de los resultados que acrediten el desarrollo de las sesiones de aprendizaje en modalidad virtual, durante el plazo establecido, con los correspondientes resultados de logros, desempeño, calificaciones y dificultades encontradas. El informe debe ir acompañado con los archivos de actividades y evaluaciones, así como las grabaciones de las sesiones de capacitación síncrona y/o sesiones virtualizadas. 	Hasta los ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
Entregable 4	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico final de resultados de la capacitación (virtual y presencial) con los correspondientes resultados de logros, desempeño y calificación final de los servidores capacitados. El informe debe ir acompañado con los archivos digitales de las actividades realizadas, evaluaciones y grabaciones que correspondan, conforme lo establecido en el numeral 4.5 del título IV Alcances y Actividades a desarrollar. 	Hasta los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
Entregable 5	<ul style="list-style-type: none"> Informe sobre la Migración, instalación, configuración y puesta en marcha de la Plataforma de aprendizaje en el centro 	Hasta los doscientos diez (210) días calendario contados a partir del día



ENTREGABLES	CONTENIDO	PLAZO
	<p>de datos una vez que hayan autorizado el ingreso a la Central 911.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Capacitación y entrenamiento del personal técnico que se hará cargo de la gestión de la plataforma de aprendizaje y la documentación correspondiente. 	siguiente de la suscripción del Contrato.

Todos los entregables deberán ser presentados a través de mesa de partes digital: <https://mpd.pronatel.gob.pe/mesadepartesdigital/>; mediante el cual se debe remitir los archivos relacionados a las actividades de aprendizaje, evaluaciones, informes de desempeño, grabaciones de las sesiones de aprendizaje, según corresponda (archivo PDF y el tipo de archivo original sea en Word, Excel, PPT, etc.), dentro de los plazos indicados.

VII. COORDINACION Y SUPERVISIÓN

La coordinación y supervisión de la consultoría es de responsabilidad del Proyecto 911 y estará a cargo del especialista designado por el Coordinador General del proyecto.

VIII. FORMA DE PAGO

El costo del servicio de la consultoría será cancelado contra los entregables referidos en el numeral VI "Entregables". Los pagos se realizarán previa conformidad del servicio, según lo siguiente:

Entregable N° 01: No corresponde pago para este producto.

Entregable N° 02: 30 % del monto total del contrato, previa conformidad.

Entregable N° 03: 30 % del monto total del contrato, previa conformidad.

Entregable N° 04: 30 % del monto total del contrato, previa conformidad.

Entregable N° 05: 10 % del monto total del contrato, previa conformidad.

IX. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de todos los entregables señalados en el numeral VI, del presente documento, será emitida por la Dirección de Ingeniería y Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL, previo informe favorable del especialista designado por el Coordinador General del Proyecto 911 del PRONATEL, quien también otorga visto Bueno, en un plazo no mayor de cinco (05) días calendario, computados desde el día siguiente de presentado el respectivo entregable por parte de la firma consultora.

De existir observaciones, el PRONATEL comunicará las mismas a la firma consultora, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (02) ni mayor de ocho (08) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, la firma consultora no cumpliera a cabalidad con la subsanación, el PRONATEL puede resolver el contrato.

X. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

La firma consultora debe acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos



10.1. Experiencia General

- Contar con una experiencia no menor de ocho (08) años brindando servicios de educación y/o capacitación.

10.2. Experiencia Específica

- Contar con experiencia en la ejecución de programas de especialización dirigidos a profesionales del sector público o privado en la modalidad virtual y presencial, con un número mínimo de cinco (05) servicios en los últimos cinco (05) años. Se considerarán servicios similares, los programas, diplomados o cursos de al menos 90 horas académicas de capacitación relacionadas a: informática avanzada, gestión pública, sistemas administrativos del estado, sistemas de información de la administración pública, atención de emergencias, atención de call centers o similares.

Esta experiencia deberá ser acreditada 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 que demuestre fehacientemente la experiencia solicitada.

10.3. PERSONAL CLAVE

La Firma consultora debe acreditar que contará con el personal clave necesario para desarrollar todas las actividades relacionadas al servicio de capacitación, cuyos perfiles se detallan a continuación:

10.3.1. COORDINADOR(A) ACADÉMICO (01)

Formación Académica

- Profesional titulado en Ingeniería, Medicina o ciencias médicas, Educación, Ciencias Sociales o equivalentes.
- Maestría o diplomado o curso de especialización en educación, gestión de la capacitación o docencia universitaria o equivalentes.
- Cursos en análisis de procesos, calidad, habilidades blandas o habilidades directivas (deseable)

Experiencia General

- Experiencia laboral mínima de 08 años como director, coordinador, responsable o líder de equipo para el diseño y/o implementación y/o desarrollo de programas de capacitación y/o formación continua en modalidad presencial, virtual o híbrida en entidades públicas o privadas.

Experiencia Específica

- Experiencia laboral mínima de 03 años, como miembro del equipo de diseño y/o implementación de cursos o programas de capacitación virtuales o híbridos.
- Haber ocupado cargos de Director, Coordinador, responsable, especialista o docente del área de capacitación y/o formación continua en entidades que hayan desarrollado programas de capacitación para Centros de atención al cliente o usuarios y/o Centros de emergencia y/o Centros de monitoreo y/o Centrales de vigilancia y/o Centrales telefónicas - Call Center. (deseable)



Responsabilidades mínimas

- Responsable de liderar el equipo para el diseño, desarrollo e implementación de la plataforma de aprendizaje del Proyecto 911.
- Responsable de liderar el equipo de especialistas para el diseño, desarrollo de contenidos y desarrollo de la capacitación **“PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 – PERÚ”**
- Constituirse en el punto de contacto entre la firma consultora y el PRONATEL para los temas académicos y propios del desarrollo del programa de capacitación, debiendo participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Responsable de presentar el plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de Capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación.
- Liderar el desarrollo de los sílabos y la metodología de enseñanza-aprendizaje a emplear según la modalidad de capacitación (presencial y virtual).
- Revisar y validar el diseño de los estudios de caso, las dinámicas participativas, las simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad del modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Presentar al PRONATEL los reportes semanales, identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros accesibles a través de un sistema de monitoreo en la plataforma de aprendizaje u otro medio tecnológico que permita ver los indicadores en tiempo real.
Los formatos de los reportes deberán ser revisados y aprobados por el equipo técnico del PRONATEL junto con el Plan de capacitación.
- Liderar el diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.

10.3.2. ESPECIALISTA EN CENTROS DE CONTROL O MONITOREO

Formación Académica

- Título universitario en ingeniería o carreras de ciencias sociales, salud o educación, Licenciado de las fuerzas armadas o policiales.
- Maestría o diplomado o curso de especialización en análisis de procesos, y/o gestión de la capacitación y/o gestión de la calidad y/o gestión pública, seguridad pública y/o mejora continua y/o marketing de servicios o equivalentes.
- Cursos de capacitación en estándares EENA y/o NENA (deseable)

Experiencia General

- Experiencia laboral mínima de 5 años, como líder o miembro del equipo de implementación y/o desarrollo de programas de capacitación y/o formación continua en modalidad presencial, virtual o híbrida.
- Haber prestado servicios de consultoría en análisis de procesos, análisis de la calidad de servicios y/o atención de los usuarios en entidades públicas o privadas.



Experiencia Específica

- Experiencia laboral mínima de 3 años, en servicios de consultoría y/o capacitación y/o formación continua para Centros de atención de usuarios o Centros de emergencia o centros públicos de atención de llamadas de emergencia o Centros de monitoreo o Centros de Control o Centros de vigilancia o Call Centers de entidades públicas o privadas.

Responsabilidades mínimas

- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de Capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.

10.4. PERSONAL NO CLAVE

Será considerado personal no clave el personal docente y/o especialista adicional al personal clave y el personal técnico o administrativo de apoyo, deseable para el monitoreo de las diferentes actividades durante el periodo de capacitación.

10.4.1. ESPECIALISTA EN INCIDENCIAS DE LA LÍNEA 100 Y/O VIOLENCIA DE GÉNERO

Formación Académica

- Título universitario en carreras de ciencias sociales, salud o educación
- Maestría o diplomados o cursos en derechos humanos y/o violencia de género y/o ciencias sociales y sus equivalentes.
- Deseable con conocimientos del sistema de protección bajo la Ley N°30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Deseable tener conocimientos del sistema de protección de niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores o personas con discapacidad



Experiencia General

- Experiencia laboral general mínima de cinco (05) años en entidades públicas y/o privadas

Experiencia Específica

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años en programas o proyectos relacionados a violencia contra las mujeres y/o servicios de apoyo como la Línea 100 o afines.
- Experiencia laboral mínima de un año como capacitador (a) en programas o cursos o talleres de capacitación en modalidad presencial, virtual o híbrida

Responsabilidades mínimas

- Revisar y conocer el marco normativo y procedimental del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – WARMI ÑAN y afines.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada Capítulo del programa de Capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda relacionado a violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, así como las pautas de atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.
- La/el especialista en incidencias de la Línea 100 y violencia de género contará con la asistencia técnica de la Consultora de Violencia de Género del Banco Mundial. Siendo necesario una estrecha coordinación sobre las actividades planteadas durante el diseño, seguimiento e implementación de la capacitación

10.4.2. ESPECIALISTA EN ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DE LA PNP

Formación académica:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

- Título universitario en ingeniería o carreras de ciencias sociales, salud, educación o Licenciado de las fuerzas armadas o policiales retirado o en activo.

Experiencia General:

- Experiencia laboral general mínima de cinco (05) años en entidades públicas y/o privadas de seguridad pública, personal o corporativa

Experiencia específica:

- Experiencia laboral mínima tres (03) años trabajando en actividades de análisis funcional y/o análisis de sistemas y/o desarrollo de sistemas de información de monitoreo y control de seguridad, de preferencia que haya prestado servicios en la Central de emergencias de la Policía y/o Central de emergencias de Bomberos o afines; con conocimientos de los procesos y protocolos de atención de primera respuesta y/o experiencia en supervisión o coordinación de centrales de emergencias policiales y/o bomberos o afines.
- Experiencia laboral mínima de un año como capacitador(a) o instructor(a) en programas o cursos o talleres de capacitación en modalidad presencial, virtual o híbrida.

Responsabilidades mínimas

- Revisar y conocer el marco normativo y procedimental, así como los servicios de la Central de emergencias de la Policía Nacional del Perú.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación.
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador

10.4.3. ESPECIALISTA EN ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DEL SAMU



Formación académica:

- Título universitario en ingeniería o carreras de ciencias sociales, salud o educación.

Experiencia General:

- Experiencia laboral general mínima de cinco (05) años en entidades públicas y/o privadas de servicios de salud o sanitarios.

Experiencia laboral específica:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años, en la prestación de servicios en análisis, diseño e implementación de procesos y procedimientos de atención y/o la gestión de tecnologías de la información; y/o implementación de sistemas integrados de gestión de la información para Centros de atención de servicios de urgencia o emergencia del sector público y haber prestado servicios como coordinador, supervisor o responsable de servicios de atención a usuarios relacionados con incidencias medicas o el servicio de atención móvil de urgencias – SAMU.
- Experiencia laboral mínima de un año como capacitador(a) o instructor(a) en programas o cursos o talleres de capacitación en modalidad presencial, virtual o híbrida.

Responsabilidades mínimas

- Revisar y conocer el marco normativo y procedimental del Servicio de Atención Móvil de Urgencias - SAMU y de los servicios de salud.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de Capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.



10.4.4. ESPECIALISTA EN ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DEL CGBVP

Formación académica:

- Título universitario en ingeniería o carreras de ciencias sociales, salud o educación o Licenciado de las fuerzas armadas o policiales en activo o retirado o Bombero en activo o retirado.

Experiencia Laboral:

- Experiencia laboral general mínima de cinco (05) años en entidades públicas y/o privadas

Experiencia laboral específica:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años, en actividades de análisis funcional y/o análisis de sistemas y/o desarrollo de sistemas de información de monitoreo y control de seguridad, de preferencia que haya prestado servicios en la Central de emergencias de la Policía y/o Central de emergencias de Bomberos o afines; con conocimientos de los procesos y protocolos de atención de primera respuesta y/o experiencia en supervisión o coordinación de centrales de emergencias policiales y/o bomberos o afines.

Responsabilidades mínimas

- Revisar y conocer el marco normativo y procedimental del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y los servicios que presta.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.

10.4.5. ESPECIALISTA EN SALUD FÍSICA Y MENTAL



Formación académica:

Título universitario en Médico general, Médico Psiquiatra, Psicólogo, Licenciado en enfermería o ciencias de la salud

Maestría o diplomado en salud mental y/o psicología y/o psicología de la salud y/o psicología clínica

Cursos de tutoría en entornos virtuales de aprendizaje y/o diseño de estrategias metodológicas de capacitación y sus equivalentes

Experiencia Laboral:

- Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en entidades públicas y/o privadas

Experiencia laboral específica:

- Experiencia laboral mínima de un (01) año en actividades de servicios de apoyo psicosocial, psicoemocional, agotamiento emocional y de estrés, manejo de situaciones traumáticas de trabajadores en programas o proyectos del sector público o privado.
- Experiencia laboral como capacitador(a) o instructor(a) en programas o cursos o talleres de capacitación en modalidad presencial, virtual o híbrida

Responsabilidades mínimas

- Revisar buenas prácticas de otras centrales de emergencia 911 en relación a estrategias de autocuidado física y/o mental. Así como insumos entregados por el PRONATEL, que contribuyan a la adecuada prestación del servicio de capacitación.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de Capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda, según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.
- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades desarrollados por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.



10.4.6. ESPECIALISTA EN ATENCIÓN DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Formación Académica

- Título universitario en carreras de sociología, derecho, antropología, psicología, trabajo social o educación
- Maestría o diplomados o cursos en derechos humanos y/o ciencias sociales y sus equivalentes.
- Cursos del sistema de protección, atención, derechos humanos, enfoques transversales y/o sus equivalentes relacionados a niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, población indígena o afroperuana, personas LGBTIQ+.

Experiencia General

- Experiencia laboral general mínima de tres (03) años en entidades públicas y/o privadas

Experiencia Específica

- Experiencia laboral mínima de un (01) año en programas o proyectos del sector público o privado relacionados a la atención de población en situación de vulnerabilidad.
- Experiencia laboral como capacitador(a) o instructor(a) en programas o cursos o talleres de capacitación en modalidad presencial, virtual o híbrida.

Responsabilidades mínimas

- Revisar y conocer el marco normativo peruano orientado a la atención de la población en situación de vulnerabilidad, relacionado a los objetivos y alcances del servicio de capacitación.
- Colaborar con el Coordinador Académico el desarrollo del plan de trabajo que desarrolle la planificación, ejecución y evaluación de cada capítulo del programa de capacitación, en coordinación con los demás especialistas. Este plan deberá precisar el cronograma, instrumentos, indicadores, reportes y medios de verificación a emplear durante el desarrollo de la capacitación
- Capacitar según la carga académica asignada, el cronograma y plan de trabajo aprobados.
- Reportar al PRONATEL, cuando le sea requerido, las actividades relacionadas al desarrollo del plan de capacitación, así como participar en las reuniones de seguimiento convocadas.
- Participar en el desarrollo de los sílabos, las guías de aprendizaje y lo que corresponda relacionado a pautas de atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad (a niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, población indígena o afroperuana, personas LGBTIQ+), según la metodología establecida por la coordinación académica y la modalidad de capacitación a la que corresponde su carga académica.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

- Participar en el diseño de los estudios de caso, dinámicas participativas o simulaciones, las presentaciones u otros insumos según necesidad de la carga académica asignada y el modelo de capacitación (presencial y virtual).
- Reportar información para el sistema de monitoreo identificando los aspectos adversos y/o mejoras para la adecuada implementación de la capacitación, a partir de los reportes de asistencia, avance, cumplimiento, desempeño, calificaciones, asistencia u otros.
- Contribuir al diseño e implementación de la metodología de evaluación para la medición de los conocimientos y habilidades desarrollados por los participantes, según capítulo y/o especialista capacitador.
- La/el especialista deberá coordinar con el/la especialista en monitoreo y ejecución de aspectos sociales del Proyecto 911 sobre las actividades planteadas durante el diseño, seguimiento e implementación de la capacitación

Los requisitos de experiencia y formación se acreditarán mediante la presentación de documentos como diplomas, certificados y/o constancias de trabajo o participación de proyectos, y/o contratos con conformidad, u otro documento que demuestre en forma fehaciente la experiencia en el servicio a realizar. En el caso que el profesional haya realizado dichos proyectos como personal de planta de la firma consultora, la experiencia podrá ser certificada por esta. En el caso de los títulos de grado académico, estos deberán estar inscritos en la SUNEDU o en su defecto podrán acreditarse con copia del diploma respectivo.

Toda documentación necesaria para el sustento, será presentada por la firma consultora ganadora durante la formalización del contrato.

XI. LUGAR DONDE SE EFECTUARÁ EL SERVICIO

Durante la etapa de capacitación virtual las clases serán a través de la Plataforma de videoconferencia y plataforma de aprendizaje; durante la etapa de capacitación presencial las clases serán en aulas debidamente habilitadas por la firma consultora, las cuales deberán estar ubicadas en un mismo edificio y/o lugar, en una zona de fácil acceso y/o cercanas a las líneas de transporte público, aspecto que será validado por el equipo técnico del PRONATEL.

XII. ANEXOS

- Anexo 01: Contenidos Referenciales de la Capacitación
- Anexo 02: Catálogo de Incidentes y Protocolos de Atención General y Específicos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Anexo 1 CONTENIDOS REFERENCIALES DE LA CAPACITACIÓN

CAPITULO	CONTENIDO	HORAS	MODALIDAD
I. Fundamentos del 9-1-1	Marco Legal	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Modelo Operativo de la Central 911	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Enfoques de trabajo	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Funciones y Responsabilidades del trabajador del 911	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
II. Manejo Efectivo de la Emergencia	Manejo de la Voz Escucha Activa Habilidades de comunicación	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Técnicas de Entrevista	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Buenas y malas prácticas de atención de llamadas	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Primeros Auxilios médicos	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Primeros Auxilios Psicológicos	2	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
III. Violencia de Género y atención a poblaciones vulnerables ¹	Pautas de atención según tipo de población vulnerable ²	2	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Atención de Violencia de Género	3	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
IV. Servicio Público Profesional	Salud física y mental (autocuidado del personal 911)	2	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Principios y valores del operador	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Casos de estudio y evaluación final	2	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
V. Catálogo de Incidentes y Protocolos	¿Qué es una Emergencia? ¿Qué es una urgencia? ¿Qué es una orientación informativa/soporte?	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Tipos de Incidentes	1	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
	Protocolos Generales	8	SINCRONICO Y ASINCRÓNICO
VI. Protocolos Específicos	Protocolos de incidentes donde lidera PNP	16	PRESENCIAL
	Protocolos de incidentes donde lidera SAMU	4	PRESENCIAL
	Protocolos de incidentes donde lidera CGBVP	8	PRESENCIAL
	Protocolos de incidentes donde lidera LN 100	4	PRESENCIAL
TOTAL		62	

¹ En el Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto 911 se define como poblaciones vulnerables a “personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del Proyecto. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo” (PRONATEL,61: 2024).

² Se refiere a poblaciones a: personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas migrantes, personas adultas mayores, personas de población indígena y población afroperuana, personas LGTBIQ+, entre otras.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Anexo 02

Catálogo de incidentes y protocolos de atención general y específicos.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ANEXO 1 CARTA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

Lugar y Fecha _____

A : **PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**
Dirección de ingeniería y Operaciones - Proyecto 911
Av. Paseo de la República 1645 - Lima - Perú.

Asunto : Remite Expresión de Interés de participar.
Código de : SBCC N.º PE-PRONATEL-530934-CS-QCBS
Proceso
Consultoría : "SERVICIO DE CAPACITACIÓN "PROCOLOS DE ATENCIÓN
DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 - PERÚ".

Señoras/Señores:

El abajo firmante, legalmente autorizado para actuar en nombre de la firma ".....", y expreso el interés en presentarme a lo siguiente contratación del "**SERVICIO DE CAPACITACIÓN "PROCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 - PERÚ"**.

Esta manifestación de interés no implica ningún compromiso contractual.

Para el efecto declaro, que estoy debidamente facultado para firmar la manifestación de interés.

Autorizamos expresamente a la Unidad Ejecutora del Préstamo a verificar toda la información incluida en ella.

Atentamente,

(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma)
(D.N.I.Nº /Carné de Extranjería de ser el caso)



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Programa Nacional de Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

FORMULARIO A-1.

DATOS DE LA FIRMA CONSULTORA

La Firma Consultora deberá presentar la información siguiente:

Nombre o razón social:
RUC :	
Domicilio Legal:
Ciudad :
Nacionalidad de la firma: Sucursal (si corresponde) :
Dirección electrónica :
Teléfonos:	
Nombre del Representante Legal :
Teléfono del Representante Legal :
Correo Electrónico de Representante Legal :
Correo Electrónico de Persona Contacto :
Página Web :
Fecha de constitución de la Firma :
Fecha de inicio de operaciones (Mes/año)
Tipo de Organización marque el que corresponda :	Sociedad Anónima Cerrada () Sociedad de Responsabilidad Limitada () Organización no Gubernamental ()

Nota: Para caso de consorcio presentar el Formato 1 por cada Firma que forma parte del consorcio y carta de presentación del consorcio con las firmas de todos los representantes legales integrantes del mismo.

(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma)
(D.N.I.Nº /Carné de Extranjería de ser el caso)



FORMULARIO A-2

DECLARACION JURADA

Lugar y Fecha _____

Señores:
PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Dirección de ingeniería y Operaciones - Proyecto 911

Presente. –

Código de Proceso Consultoría : SBCC N.º PE-PRONATEL-530934-CS-QCBS
: “SERVICIO DE CAPACITACIÓN “PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 - PERÚ”.

Mediante la presente y con carácter de declaración jurada, expresamos que nuestra firma _____ (*indicar el nombre de la firma a la que representan*), es responsable de la veracidad de los documentos e información que presenta para efectos de la Elaboración de la Lista Corta.

Igualmente, aseveramos que nuestra firma no tiene en trámite ni se ha declarado su disolución o quiebra.

De ser contratado y de verificarse que la información sea falsa acepto expresamente que la entidad proceda a mi retiro automático, sin perjuicio de aplicarse las sanciones legales que me correspondan

(Firma y Nombre del Representante Legal de la Firma)
(D.N.I. / N° Carné de Extranjería de ser el caso)

Nota:

(En caso de Consorcio cada firma deberá de presentar este formulario)



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Comunicaciones

Programa Nacional de Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

FORMULARIO A-3.

CARTA DE COMPROMISO DE CONSORCIO O ASOCIACIÓN TEMPORAL

Señores:

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Dirección de ingeniería y Operaciones - Proyecto 911

Av. Paseo de la República 1645 - Lima - Perú.

Presente. -

Ref: Compromiso de suscribir un Contrato de Consorcio.

Señores:

Por la presente, los abajo suscritos representantes legales de _____ (firma "A"),
_____ (firma "B") y _____ (firma "C")
(según corresponda) expresamente manifestamos de nuestra libre voluntad que, de ser adjudicados suscribiremos el contrato de consorcio protocolizado ante Notario Público, que tendrá las siguientes características:

1. Será conformada por las siguientes firmas consultoras, con el porcentaje de participación señalado:

- A) _____ (nombre de la firma)
- B) _____ (nombre de la firma)
- C) _____ (nombre de la firma)

2. La carta de compromiso tendrá vigencia desde la fecha de su presentación, hasta la conformidad de la contratación del servicio que expedirá para ese fin el proyecto.

3. La designación oficial como firma líder es: _____ (señalar la firma), constituida en *(señalar país)*

La responsabilidad y obligaciones que asumimos al presentar la propuesta y la que asumiremos al concluir el servicio, es ilimitada y solidaria frente al proyecto.

1) _____
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)
(D.N.I.Nº /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma A).

2) _____
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)
(D.N.I.Nº /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma B).

3) _____
(Firma y Nombre del Representante Legal de la firma o Consorcio)
(D.N.I.Nº /Carné de Extranjería de ser el caso) (Firma C)

FORMULARIO A-4
EXPERIENCIA GENERAL DE LA FIRMA
(RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS)

NOMBRE DE LA FIRMA: _____

Fecha de constitución de la Firma: _____

Se considerara:

Contar con una experiencia no menor de ocho (08) años brindando servicios de educación y/o capacitación.

Nº	NOMBRE DEL CONTRATANTE						OBJETO DEL SERVICIO DE LA CONSULTORIA (Detallar las funciones principales de la consultoría)	PERIODO DE EJECUCION DE... A.... (DIA-MES-AÑO)		TOTAL, EN AÑOS, MESES Y DIAS	MONTO DEL CONTRATO EN SOLES (S./.)
	Nombre de la entidad contratante	Contacto	Cargo:	e-mail:	Telf.:	País:		Fecha de Inicio (DD/MM/AA)	Fecha de Culminación (DD/MM/AA)		
1											
2											
3											
4											
5											
....											

Notas:

El formato de fechas deberá ser (Dia/Mes/Años)

La información a incluir, no deberá tener celdas combinadas

Podrá incluir los campos que sean necesarios

El contratante podría realizar verificaciones de la información presentada en estos formularios.

Deberá indicar solo aquellos servicios de consultoría que pueda acreditar con los respectivos contratos y su respectiva conformidad u otro documento que demuestre fehacientemente la experiencia requerida.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA INFORMACIÓN AQUÍ CONSIGNADA ES VERAZ.

 (Firma y Nombre del Representante Legal de la Firma)

(*)

FORMULARIO A-5

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LA FIRMA
(RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS)**

NOMBRE DE LA FIRMA:

Fecha de constitución de la Firma:

Se considerara:

Contar con experiencia en la ejecución de programas de especialización dirigidos a profesionales del sector público o privado en la modalidad virtual y presencial, con un número mínimo de cinco (05) servicios en los en los últimos cinco (05) años. Se considerarán servicios similares, los programas, diplomados o cursos de al menos 90 horas académicas de capacitación relacionadas a: informática avanzada, gestión pública, sistemas administrativos del estado, sistemas de información de la administración pública, atención de emergencias, atención de call centers o similares.

Nº	NOMBRE DEL CONTRATANTE						OBJETO DEL SERVICIO DE LA CONSULTORIA (Detallar las funciones principales de la consultoría)	PERIODO DE EJECUCION DE... A.... (DIAS- MES-AÑO)		TOTAL, EN AÑOS, MESES Y DIAS	MONTO DEL CONTRATO EN SOLES (S./.)
	Nombre de la entidad contratante	Contacto	Cargo:	e-mail:	Telf.:	País:		Fecha de Inicio (DD/MM/AA)	Fecha de Culminación (DD/MM/AA)		
1											
2											
3											
4											
5											
...											

Notas:

El formato de fechas deberá ser (Día/Mes/Años)

La información a incluir, no deberá tener celdas combinadas

Podrá incluir los campos que sean necesarios

El contratante podría realizar verificaciones de la información presentada en estos formularios.

Deberá indicar solo aquellos servicios de consultoría que pueda acreditar con los respectivos contratos y su respectiva conformidad u otro documento que demuestre fehacientemente la experiencia requerida.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE TODA INFORMACIÓN AQUÍ CONSIGNADA ES VERAZ.

[Firma y Nombre del Representante Legal de la Firma]