

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL SERVICIO DE DISEÑO DE CONTENIDO Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE DESARROLLO EN COMPETENCIAS DIRECTIVAS	
CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE	
Denominación del Componente	1. Mejora del modelo de Gobernanza Institucional en la SUNAT
Sub Componente	1.3 Nuevo Modelo de Capacidades para Recursos Humanos
Plazo	Hasta 390 días calendario luego de la firma del contrato

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa consultora para brindar el Servicio de diseño de contenido y ejecución de programa de desarrollo en competencias Directivas.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Cuando se mencione en la presente los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo.
- b) **Administración:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- c) **UEMSI,** Unidad Ejecutora “Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT” – MSI.
- d) **INRH:** Intendencia Nacional de Recursos Humanos.
- e) **DFD:** División de Formación y Desarrollo.
- f) **DGT:** División de Gestión del Talento.
- g) **Proveedor:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP).

3. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio solicitado por la División de Gestión del Talento (DGT) permitirá que los directivos cuenten con las competencias requeridas por la institución para la conducción del personal hacia el logro de los objetivos institucionales, que garanticen el desarrollo de la SUNAT, con la finalidad de incrementar la productividad, mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, logrando la satisfacción de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Asimismo, se busca contribuir a la Transformación Digital de la institución, así como promover la productividad en la gestión para el logro de los objetivos institucionales con agilidad e innovación, fortaleciendo la gestión directiva, generando un adecuado funcionamiento de sus órganos y unidades orgánicas, promoviendo el desarrollo de sus colaboradores y un buen clima laboral sobre la base de los principios institucionales.

4. ANTECEDENTES

El 15 de febrero de 2019 la República del Perú suscribió con el BID el Contrato de Préstamo N° 4725/OC-PE, para financiar en la SUNAT el proyecto de inversión pública “Mejoramiento de los Servicios de Recaudación Tributaria y Aduanera a través de la Transformación Digital”, cuya ejecución está a cargo de la UEMSI.

Este proyecto de inversión pública tiene los siguientes componentes: 1) Mejora del modelo de gobernanza institucional en la SUNAT, 2) Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero, y 3) Mejora de la inteligencia fiscal y la gestión de riesgo tributaria y aduanera. El componente 1 contiene el sub - componente “Nuevo Modelo de Capacidades para Recursos Humanos”.

Al respecto, con el objetivo de contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos, la SUNAT se encuentra inmersa en el proceso de transformación digital lo que implica diseñar e implementar procesos y herramientas que brinden al contribuyente y usuario de comercio exterior una experiencia de uso ágil y simple.

Esta implementación de nuevos procesos y herramientas digitales implica un cambio cultural y la adopción de nuevos métodos de trabajo, por lo cual se tiene que fortalecer las competencias en los colaboradores en el marco de la transformación digital de la Institución.

En ese contexto, se debe destacar el papel clave que cumple el grupo de directivos de la SUNAT, ya que ellos dirigen, bajo una orientación estratégica institucional, las estructuras y procesos mediante los cuales se implementan las políticas públicas y se proveen bienes y servicios públicos. Asimismo, velan por el logro de los objetivos asignados, supervisan el logro de metas y gestionan el desarrollo de los colaboradores, siendo un motor importante para mejorar el desempeño de la entidad. Por ello, se requiere que los directivos se caractericen por poseer competencias específicas. Para apoyar este propósito, se tiene previsto la realización de un Programa de Desarrollo, con el fin de desarrollar y fortalecer competencias en los directivos de la SUNAT.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer competencias en los directivos de la SUNAT a fin de contribuir a la Transformación Digital de la institución, así como promover la productividad en la gestión para el logro de los objetivos institucionales con agilidad e innovación.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Finalizado el Programa de Desarrollo en Competencias Directivas cada participante debe haber desarrollado y fortalecido las siguientes competencias:

- a) Trabajo Colaborativo.
- b) Pensamiento Estratégico.
- c) Liderazgo Transformador.
- d) Toma de Decisiones.

La definición, niveles y los indicadores conductuales de cada una de las competencias mencionadas serán entregados mediante los diccionarios de competencias (transversales y directivas) de la SUNAT vigentes a la fecha de la ejecución del servicio.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

6.1.1 CANTIDAD DEL SERVICIO

La realización del servicio contempla la contratación de un proveedor para el diseño del contenido y ejecución del programa que busca desarrollar y fortalecer cuatro (04) de las competencias establecidas para un directivo de la SUNAT de acuerdo con el siguiente detalle:

Servicio	N° de Horas	N° de Participantes*	N° de Grupos*	Modalidad	Periodo de capacitación
Diseño de contenido y ejecución del Programa de Desarrollo en Competencias Directivas	48	437(*) aprox.	17 aprox.	Semi presencial sincrónica	Hasta 390 días calendario luego de la firma del contrato

(*) El número de directivos participantes podría variar impactando así en el monto total a pagar. Las modificaciones se realizarán previa coordinación con ambas partes. Por lo cual, el proveedor deberá presentar los costos unitarios por modulo y participante, permitiendo de esa manera realizar los cálculos respectivos.

6.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- a) Previo al inicio de los talleres se realizará una **reunión de alineamiento** entre el PROVEEDOR del servicio y la SUNAT, la cual tendrá lugar dentro de los tres (3) días calendario posteriores a la suscripción del contrato. En ella, la División de Gestión del Talento (DGT) entregará el diccionario de competencias transversales y directivas de la SUNAT que detalla los indicadores conductuales de cada una de las competencias por niveles de desarrollo, la lista de participantes por grupo y el cronograma de trabajo para el desarrollo de las sesiones del programa. Las reuniones de coordinación entre el PROVEEDOR del servicio y la SUNAT podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 8:30am. a 04:30pm.
- b) El PROVEEDOR deberá realizar el diseño del contenido y ejecución del programa de acuerdo con la estructura brindada por la SUNAT.
- c) El Programa de Desarrollo en Competencias Directivas se desarrollará en modalidad semi presencial.
- d) Las sesiones presenciales se desarrollarán en la ciudad de **Lima** (principalmente), **La Libertad y Tacna**, para lo cual será necesario que el PROVEEDOR brinde el servicio en las ciudades mencionadas.
- e) El Programa tendrá una duración de cuarenta y ocho (48) horas que incluye, treinta y dos (32) horas de actividades presenciales y dieciséis (16) horas de actividades virtuales sincrónicas.
- f) El Programa contará con cuatro (04) módulos, cada módulo corresponde a cada una de las competencias a trabajar: trabajo colaborativo, pensamiento estratégico, liderazgo transformador y toma de decisiones.
- g) Los cuatro (04) módulos deben estar orientados al logro de los objetivos detallados en el numeral 6 del presente documento.
- h) En cada módulo se desarrollarán dos (02) sesiones, una presencial de ocho (08) horas y una virtual sincrónica de cuatro (04) horas.
- i) Las sesiones se desarrollarán de manera quincenal.
- j) El Programa se desarrollará entre los días lunes y viernes de 08:30 a las 17:30 horas (incluye 1 hora de almuerzo) y de 8:30 a 12:30 horas de acuerdo con la sesión programada. De ser necesario se desarrollarán sesiones en paralelo.

- k) En una eventual modificación de los días, frecuencia u horarios por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR la reprogramación sin perjuicio del costo pactado.
- l) Para el desarrollo del Programa se formarán grupos de máximo veinticinco (25) participantes. Solo en casos excepcionales se podrá ampliar el número de participantes, previa coordinación con la SUNAT.
- m) Cada grupo conformado deberá contar con un equipo de profesionales brindados por el PROVEEDOR, el cual estará conformado por un (01) facilitador(a) y dos (02) observadores(as).
- n) El PROVEEDOR realizará una evaluación inicial y final de 270° a cada participante dentro de los 15 días previos al inicio del taller y durante los 15 días posteriores al término del taller respectivamente, a fin de conocer el nivel de desarrollo de las competencias indicadas en el numeral 5, esto en el marco del modelo de competencias de la SUNAT.
- o) La evaluación inicial y final de 270° se aplicará online y comprenderá una autoevaluación, una evaluación de su superior inmediato y una evaluación de los colaboradores a su cargo, la que incluirá como mínimo 8 colaboradores y como máximo al 50% del total de colaboradores a su cargo. La elección de los colaboradores participantes de esta última evaluación será aleatoria. Si el supervisor tiene a su cargo un número menor a 8 personas, se considerará el 100% de ellas.
- p) Cada sesión presencial debe incluir como mínimo tres (03) actividades como juego de roles, dinámicas grupales, resolución de casos, debriefing, x-learning (experience learning), LEGO® Serious Play® u otros recursos que promuevan entornos creativos, dinámicos, colaborativos, reflexivos e interactivos, que faciliten el desarrollo y fortalecimiento de las competencias. Cada actividad no se debe repetir en más de 2 ocasiones en todo el programa. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- q) La sesión presencial del módulo 4 (sesión 7), se deberá desarrollar de manera outdoor, la cual debe incluir, adicional a lo indicado en el punto anterior, un (1) team building culinario. La propuesta de la(s) sede(s) donde se desarrollará(n) la(s) sesión(es) outdoor debe ser aprobada por la SUNAT.
- r) Al finalizar cada sesión presencial, se entregará a los participantes una tarea aplicada sobre los objetivos de la sesión trabajada para que cada uno pueda desarrollarla antes de la próxima sesión, esta corresponde a la sesión virtual sincrónica en donde se realizará el seguimiento y evaluación. El objetivo de la tarea aplicada es poner en práctica lo aprendido en la sesión presencial.
- s) En las sesiones presenciales de los tres primeros módulos, se deberá entregar un almuerzo para cada uno de los participantes dentro del local donde se desarrollarán las sesiones, el cual deberá contener una (01) entrada, (01) plato de fondo y un (01) postre, adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosas, café, infusiones y jugos naturales. La propuesta para cada sesión presencial deberá ser aprobada por la SUNAT.
- t) Cada una de las sesiones presenciales deberá contener dos (02) coffee break que incluirá tres (3) mini sándwich o mini triples y tres (3) bocaditos dulces que se entregarán a cada uno de los participantes en cajas de cartón individual, adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosas, café, infusiones y jugos naturales.
- u) En las sesiones virtuales sincrónicas se trabajarán actividades de acuerdo con la competencia a desarrollar, las cuales deberán promover entornos creativos, dinámicos, colaborativos, reflexivos e interactivos, que faciliten el desarrollo y fortalecimiento de las competencias; asimismo, se realizará el

- seguimiento y evaluación de la tarea aplicada. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- v) En la sesión virtual sincrónica de cada módulo, cada participante presentará un Acta de Compromiso en la cual detallará su aprendizaje y compromiso con acciones específicas que lo ayuden en su proceso de desarrollo de la competencia correspondiente. Además, el PROVEEDOR brindará una retroalimentación a cada participante sobre su nivel de desarrollo de la competencia y acciones específicas que debe desarrollar para su crecimiento profesional en el marco de la competencia correspondiente.
 - w) Al finalizar cada módulo, el PROVEEDOR proporcionará a la SUNAT un reporte de cada módulo el cual debe contener mínimamente el detalle de la asistencia de las 2 sesiones programadas por módulo, reporte de participación, el cumplimiento de las tareas aplicadas (1 por módulo) y de las actas de compromiso (aprendizaje y compromiso, 1 por módulo), y de corresponder, un reporte de incidencias.
 - x) El transporte de los participantes (ida y vuelta) debe estar incluido en el servicio. Las unidades de transporte deben contar con SOAT vigente y deben garantizar la capacidad, comodidad y ventilación adecuada de los colaboradores de SUNAT programados. Asimismo, las sedes desde donde partirán las unidades serán informadas oportunamente por la SUNAT.
 - y) Finalizado el Programa, el PROVEEDOR proporcionará a la SUNAT un informe general de cierre, donde se mostrará entre otras cosas, el nivel de desarrollo de las competencias (comparativo de la evaluación 270° inicial y final).
 - z) Finalizado el Programa, el PROVEEDOR entregará certificados de participación por cada directivo participante.

DISTRIBUCIÓN			COMPETENCIA A TRABAJAR	MODALIDAD	N° de HORAS	FRECUENCIA	HORARIO
Mes 1	Módulo 1	Sesión 1	Liderazgo Transformador	Presencial*	8	Quincenal	08:30 - 17:30
		Sesión 2		Virtual sincrónica**	4	Quincenal	08:30 - 12:30
Mes 2	Módulo 2	Sesión 3	Pensamiento Estratégico	Presencial	8	Quincenal	08:30 - 17:30
		Sesión 4		Virtual sincrónica**	4	Quincenal	08:30 - 12:30
Mes 3	Módulo 3	Sesión 5	Toma de Decisiones	Presencial*	8	Quincenal	08:30 - 17:30
		Sesión 6		Virtual sincrónica**	4	Quincenal	08:30 - 12:30
Mes 4	Módulo 4	Sesión 7	Trabajo Colaborativo	Presencial*	8	Quincenal	08:30 - 17:30
		Sesión 8		Virtual sincrónica**	4	Quincenal	08:30 - 12:30

*Las sesiones presenciales incluyen una (01) hora de almuerzo y 2 coffe break.

**Las sesiones virtuales podrán desarrollarse de forma grupal o individual de acuerdo con la temática trabajada.

6.2 CONTENIDO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

El PROVEEDOR deberá desarrollar el contenido de cada sesión del programa y ejecutar cada una de ellas, considerando cada una de las competencias a trabajar

(numeral 5); asimismo, debe asegurar la realización del servicio bajo las características solicitadas. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

6.3 METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

6.3.1 METODOLOGÍA

El Programa se desarrollará en modalidad semi presencial sincrónica, bajo la metodología de aprendizaje experiencial.

6.3.2 EVALUACIÓN

- Se realizarán evaluaciones 270° inicial y final, con el objetivo de conocer el nivel de desarrollo de las competencias (numeral 5) de cada participante.
- Adicional a ello, cada participante será evaluado con relación a su asistencia, participación, desarrollo de tareas aplicadas y la presentación de actas de compromiso, en el que cada participante presentará su aprendizaje y compromiso con acciones específicas que lo ayuden en su proceso de desarrollo de las competencias.
- El certificado de participación será otorgado a aquellos colaboradores que asistan a todas las sesiones presenciales y como mínimo a 3 de las 4 sesiones virtuales sincrónicas; además, que hayan presentado la totalidad de las tareas aplicadas y actas de compromiso correspondientes a cada módulo.

6.4 MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES

- El PROVEEDOR brindará todo tipo de material, equipos, transporte (sesiones outdoor), plataformas y otros que fuesen necesarios para la realización del programa asegurando que las sesiones se desarrollen bajo las características solicitadas.
- Para las sesiones presenciales, el PROVEEDOR brindará para cada grupo, una sala con capacidad para 30 personas aproximadamente asegurando el cumplimiento de todas las medidas requeridas por las normas de seguridad; así como la realización del servicio bajo las características solicitadas. La SUNAT aprobará la propuesta de la(s) sala(s) donde se desarrollará las sesiones presenciales.
- Para las sesiones presenciales, el PROVEEDOR deberá contar con un comedor habilitado dentro del local donde se desarrollarán las sesiones. La propuesta deberá ser aprobada por la SUNAT.
- Cada sala debe contar con ventilación natural, aire acondicionado, mesas de trabajo y sillas para todos los participantes; asimismo, deberá contar con servicios higiénicos para hombres y para mujeres.
- Las sesiones virtuales sincrónicas se desarrollarán a través de plataforma de videoconferencia: Microsoft Teams.

6.5 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- El PROVEEDOR deberá desarrollar el contenido de cada sesión del taller la cual debe de ser validada por la DGT y de acuerdo a lo señalado en el numeral 6 del presente documento.
- Elaborar los objetivos de aprendizaje por cada unidad de acuerdo al contenido del curso señalado en la sección 6 del presente TDR; Y de ser el caso, presentar

ajustes a los mismos, justificando los cambios propuestos; dichos cambios deberán ser coordinados y aprobados por la DGT.

- Revisar y ajustar (en caso se requiera) el cronograma de capacitación.
- Elaborar la metodología de trabajo a ser aplicada por el proveedor la cual deberá ser presentada y aprobada por la DGT.
- Desarrollar las capacitaciones de acuerdo al cronograma de trabajo aprobado y en el plazo establecido para el desarrollo.
- Garantizar que los ambientes donde se desarrollarán las capacitaciones cuenten con todos los requisitos establecidos en el numeral 6.2.
- Garantizar que los coffee break, así como los almuerzos estén disponibles en los horarios solicitados.
- Garantizar que los materiales y equipos requeridos para la capacitación sean otorgados de manera oportuna.
- Aplicar las encuestas de satisfacción.
- Emitir los certificados correspondientes de acuerdo a lo considerando de evaluación señalados en la sección 6.3.2.
- Elaborar los documentos requeridos en los entregables (plan de trabajo, informe final).

7. APROBACIÓN DE LOS ENTREGABLES, PLAZOS MÁXIMOS Y FORMA DE PAGO.

7.1. ENTREGABLES

La empresa consultora deberá remitir los siguientes entregables, de acuerdo al siguiente siguiente cuadro. Dichos entregables serán presentados en forma digital (en PDF y archivos en formato original editable compatibles con Office), a través de la mesa de partes virtual de la SUNAT, los mismos deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI, quien comunicará de su cumplimiento a la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

<p>Entregable 1: Plan de Trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan de Trabajo deberá contener como mínimo lo siguiente: • Objetivos del servicio solicitado (conforme a lo comunicado por la SUNAT en reunión de alineamiento). • Contenido de cada sesión del taller que cumpla con cada uno de los objetivos descritos en el numeral 5. • Descripción de las actividades de cada sesión del taller, metodología, técnicas, herramientas y recursos. • Cronograma de las actividades y entregables. • Actividades de cada módulo y sesión del programa, metodología, técnicas, herramientas, recursos, número de los(as) facilitadores(as) y observadores(as) asignados a cada sesión u otra información que el PROVEEDOR del servicio considere relevante detallar. • Dirección de las instalaciones para el desarrollo de sesiones presenciales. • Actividades principales y los responsables de estas.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre, correo y número de teléfono del equipo de profesionales seleccionados en la etapa de evaluación. • Estrategia (herramientas, estructura de cuestionario, preguntas, plazos, modelo comunicacional, entre otros) para las evaluaciones 270°. • Modelo de informe de la evaluación inicial, modelo de informe de cierre de módulo e informe general de cierre. <p>El Plan de Trabajo debe ser firmado por el(la) Gerente(a) General del proveedor del servicio y por el Coordinador del programa.</p>
<p>Entregable 2: Informe de la Evaluación Inicial.</p>	<p>El PROVEEDOR deberá presentar el informe de la evaluación 270° inicial a fin de conocer el nivel de desarrollo de las competencias directivas de cada participante, en el marco del modelo de competencias de la SUNAT.</p> <p>El informe de evaluación inicial debe ser firmado por el(la) coordinador(a) del programa.</p>
<p>Entregable 3, 4, 5 y 6:</p> <p>Informe de cierre de módulo 1.</p> <p>Informe de cierre de módulo 2.</p> <p>Informe de cierre de módulo 3.</p> <p>Informe de cierre de módulo 4.</p>	<p>El PROVEEDOR deberá presentar el informe de cierre de módulo al finalizar cada módulo del programa. El informe debe contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de asistencia a las 2 sesiones programadas por módulo. • Reporte de participación en todo el módulo. • Reporte de desarrollo de las tareas aplicadas (1 por módulo). • Reporte de presentación de las actas de compromiso (1 por módulo). • Reporte de incidencias, de corresponder. <p>Los informes de cierre de módulo deben ser firmados por el(la) facilitador(a) y el coordinador(a) del programa.</p>
<p>Entregable 7: Certificados de participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El certificado de participación será otorgado a aquellos colaboradores que asistan a todas las sesiones presenciales y como mínimo a 3 de las 4 sesiones virtuales sincrónicas de todo el programa; además, que hayan presentado la totalidad de las tareas aplicadas y las actas de compromiso correspondientes a cada módulo en las fechas establecidas. • Los certificados de participación deben señalar la duración de la capacitación en horas académicas. • Los certificados deben ser enviados a cada participante en formato PDF a su correo electrónico institucional y al correo electrónico que la DFD brinde para tal fin. <p>Los certificados de participación deben ser firmados por el gerente general y el(la) facilitador(a) del programa.</p>

<p>Entregable 8: Informe general de cierre.</p>	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe general de cierre que detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características del programa. • La lista de participantes por grupo. • El reporte de asistencia a las 8 sesiones del programa. • El reporte de desarrollo de tareas aplicadas. • El reporte de presentación de las actas de compromiso. • El nivel de desarrollo de las cuatro (04) competencias (comparativo de la evaluación 270° inicial y final) de cada participante. • Cuatro (4) fotografías de cada sesión presencial y una (1) de cada sesión virtual. • Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado del programa. • Reportes o gráficos que muestren información cuantitativa sobre el desarrollo del programa. • Reporte de incidencias, de corresponder. <p>El informe general de cierre debe ser firmado por el(la) gerente(a) general y el(la) coordinador(a) del programa.</p>
--	---

Los reportes, el resultado de las evaluaciones y otros documentos producto del servicio, deben ser presentados también en formato Excel para facilitar el procesamiento de la información.

Con relación a los certificados, el nombre de cada archivo tendrá la siguiente estructura: "Apellidos, Nombres" de acuerdo con la información remitida por la SUNAT.

7.2. PLAZOS MÁXIMOS.

Los plazos máximos para la entrega de los productos y su respectiva revisión, se realizará de acuerdo a los plazos establecidos en el cuadro siguiente:

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT
<p>Entregable 1: Plan de Trabajo.</p>	<p>Siete (07) días calendario para presentar el Plan de Trabajo contados a partir del día siguiente de la reunión de alineamiento.</p>	<p>Siete (07) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.</p> <p>De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.</p>

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT
Entregable 2: Informe de la Evaluación Inicial de 270°	Diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la evaluación realizada.	Siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación. y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
Entregable 3, 4, 5 y 6: Informe de cierre de módulo.	Tres (03) días calendario contados a partir del día siguiente de la última sesión de cada módulo.	Siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación. y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
Entregable 7: Certificados de participación.	Cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de la última sesión del programa.	Siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación. y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT
Entregable 8: Informe general de cierre.	Veinte (20) días calendario contados luego de realizada la evaluación final de 270°.	Siete (07) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación. y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.

En caso alguna fecha de entrega coincida con un día no laborable, la entrega, revisión, aprobación o comunicación, deberá efectuarse el primer día hábil siguiente.

7.3. FORMA DE PAGO.

Los pagos se realizarán previa conformidad de la DFD y previo V°B de la DGT, de acuerdo a los porcentajes establecidos en el siguiente cuadro:

Entregable	Descripción	Forma de Pago (*)
Entregable 1	Plan de Trabajo	0%
Entregable 2	Informe de la evaluación inicial	25%
Entregable 3	Informe de cierre del módulo 1	0%
Entregable 4	Informe de cierre del módulo 2	25%
Entregable 5	Informe de cierre del módulo 3	0%
Entregable 6	Informe de cierre del módulo 4	0%
Entregable 7	Certificados de participación	10%
Entregable 8	Informe general de cierre	40%

(*) El monto total a pagar dependerá del número final de participantes del programa, por ello el PROVEEDOR deberá presentar el reporte de asistencia de cada una de las sesiones y los costos unitarios por modulo y por participante, permitiendo de esta manera realizar los cálculos respectivos.

8. LUGAR DE TRABAJO

- Las sesiones presenciales se desarrollarán en instalaciones brindadas por el PROVEEDOR previa aprobación de la SUNAT en la ciudad de **Lima** (principalmente), **La Libertad y Tacna**.
- Las sesiones presenciales en la ciudad de Lima deberán estar ubicadas en los distritos de Miraflores, San Isidro, Surco, Lince, Jesús María o San Borja. La propuesta debe aprobada previamente por la SUNAT.
- La propuesta de la(s) sede(s) donde se desarrollará(n) la(s) sesión(es) presenciales en las ciudades de la Libertad y Tacna debe ser aprobada previamente por la SUNAT.
- La propuesta de la(s) sede(s) donde se desarrollará(n) la(s) sesión(es) outdoor debe ser aprobada previamente por la SUNAT.
- Las sesiones presenciales y virtuales se desarrollarán de acuerdo con el cronograma del plan de trabajo aprobado por la SUNAT.
- De ser necesario se desarrollarán sesiones en paralelo.
- Las sesiones deberán ser programadas en el horario de 08:30 a 12:30 (virtuales sincrónicas) y de 08:30 a las 17:30 (presenciales) de lunes a viernes.
- En una eventual modificación de los días, frecuencia u horarios durante la ejecución, por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR la reprogramación sin perjuicio del costo pactado.
- La duración total del programa es de 4 meses, con una duración de 48 horas (32 presenciales y 16 virtuales sincrónicas), las sesiones se desarrollarán de manera quincenal, pudiendo tener grupos en paralelo y diferentes fechas de inicio durante el plazo de ejecución del servicio.
- Las reuniones de coordinación con la SUNAT podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 16:30 horas.
- El plazo de ejecución del servicio será hasta 390 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

9. REQUISITOS Y RECURSOS DE LA FIRMA CONSULTORA

9.1. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

9.1.1 Requisitos de la Empresa Consultora(Proveedor) que brindará servicio de capacitación

El PROVEEDOR debe contar con experiencia, infraestructura, herramientas, recursos, equipos informáticos, software necesario y personal calificado para asegurar la ejecución del servicio bajo las características solicitadas.

EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

El PROVEEDOR debe acreditar la ejecución de mínimo cinco (05) servicios iguales o similares al objetivo de la convocatoria, durante los cinco (05) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Este requerimiento se sustentará con al menos uno de los siguientes documentos: constancias de prestación de servicios, conformidades de servicio, facturas u otros documentos similares.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Servicios referidos a ejecución de talleres, programas, entrenamiento, capacitación, team building o formación en liderazgo, construcción de equipos, gestión del cambio, feedback, desarrollo de colaboradores, influencia, reconocimiento, habilidades blandas, inteligencia emocional o pensamiento creativo.

9.2. PERSONAL A SER PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA

9.2.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL REQUERIDO

El PROVEEDOR debe contar con un equipo de profesionales conformado por un (01) coordinador(a) de todo el programa, y por cada grupo de 25 participantes, un (01) facilitador(a) y dos (02) observadores(as) como mínimo.

Las responsabilidades del personal requerido para el servicio se detallan a continuación:

Coordinador(a) del programa:

- Responsable del diseño de contenido, planificación, ejecución, control y gestión administrativa del servicio.
- Responsable de las coordinaciones con la SUNAT, para ello debe contar con un correo electrónico corporativo y un teléfono celular.
- Responsable de firmar el plan de trabajo (entregable 1), el informe de evaluación inicial (entregable 2), los informes de cierre de los módulos (entregable 3) y el informe general de cierre del programa (entregable 5).

Facilitador(a):

- Encargado de ejecutar las sesiones presenciales y virtuales del Programa de Desarrollo en Competencias Directivas, de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado por la SUNAT.
- Responsable de dotar de los materiales necesarios a los participantes.
- Responsable de firmar los informes de modulo (entregable 3) y los certificados de participación (entregable 4) del Programa de Desarrollo en Competencias Directivas.

Observador(a):

- Encargado de realizar la observación de comportamientos de los participantes en las sesiones programadas.
- Encargado de realizar la descripción cualitativa de los comportamientos de los participantes.

La formación académica y la experiencia laboral del personal requerido para el servicio se detallan en el siguiente cuadro:

A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL REQUERIDO
A.1.1	Formación Académica
	<p>Coordinador(a) del programa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario en Psicología o Educación o Administración de Empresas o Ingeniería Industrial. <p>Asimismo, debe contar con formación en andragogía, coaching, desarrollo de habilidades blandas, desarrollo de competencias o liderazgo. La(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p>Facilitador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario en Psicología o Educación o Administración o Ciencias de la Comunicación. <p>Asimismo, debe contar con formación en andragogía, coaching, desarrollo de habilidades blandas, desarrollo de competencias o liderazgo. La(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p>De utilizar la herramienta LEGO® Serious Play®, deberá contar con certificación, la cual será acreditada con documento sustentatorio para la suscripción del contrato.</p> <p>Observador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bachiller en Psicología. <p>Asimismo, debe contar con formación en desarrollo de habilidades blandas, desarrollo de competencias, o entrevistas por competencias, la(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p><u>Acreditación:</u> El grado requerido será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe</p> <p>En caso el grado profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>

A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL:
	<p>Coordinador(a) del programa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cinco (5) años de experiencia mínima en el diseño, implementación o facilitación de talleres o programas de formación en liderazgo, desarrollo de equipos, feedback, gestión del cambio, desarrollo de competencias, habilidades blandas o afines. <p>Facilitador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe contar con un mínimo de doscientas (200) horas como instructor, capacitador y/o facilitador de talleres en los últimos 7 años, facilitando procesos de aprendizaje en liderazgo, desarrollo de equipos, feedback, gestión del cambio, desarrollo de competencias, habilidades blandas, o afines. <p>Observador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos (2) años de experiencia mínima teniendo a su cargo entrevistas y elaboración de informes por competencias. <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>

9.2.2 PERSONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO (PERSONAL NO CLAVE)

La firma consultora deberá incorporar a su equipo de trabajo los recursos humanos que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo de la consultoría, según la necesidad del proyecto.

Dicho personal (administrativo) servirá de enlace entre la empresa consultora y la SUNAT. Deberán contar con correos electrónicos corporativos y teléfonos celulares para cualquier coordinación respecto a la capacitación, la mencionada información deberá ser presentada para la suscripción del contrato. Adicionalmente deberán tener disponibilidad a tiempo completo para realizar las coordinaciones requeridas: coordinaciones correspondientes a la planificación, ejecución, seguimiento, reportes de la capacitación y cualquier tema adicional referido a la misma

El personal del equipo de trabajo NO es Personal Clave y no será parte de la evaluación.

10. PENALIDADES

10.1. PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

10.1.1 PENALIDADES

Si la firma consultora incurre en retraso injustificado de las presentaciones de los entregables asociados a pagos y objetos de los presentes términos de referencia, la SUNAT le aplicará una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar al día siguiente calendario desde la fecha límite para la presentación del entregable correspondiente.

En caso de que hubiera observaciones al Entregable, la penalidad se aplicará a partir del día siguiente de transcurrido el plazo para el levantamiento de observaciones, si la firma consultora no hubiera levantado las mismas.

En el caso de los entregables no contemplan todos los puntos señalados en el 7.1 se considerarán como entregables incompletos y se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

La penalidad correspondiente se aplicará y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{Monto del Entregable (*)}}{F \times \text{Plazo en días calendario del Entregable}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F = 0.4
- Para plazos mayores a sesenta (60) días: F=0.25

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, la SUNAT podrá resolver el contrato. En este caso, la Entidad puede resolver el contrato sin requerir previamente el cumplimiento al consultor, bastará comunicar al consultor su decisión de resolver el contrato mediante comunicación escrita justificando los hechos que la sustentan

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación de la firma consultora de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder. Asimismo, cabe señalar que solo se aplica las penalidades a los entregables sujetos

10.1.2 OTRAS PENALIDADES

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
No cumplir el total de actividades previstas en el plan de trabajo.	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
Modificar el cronograma establecido sin autorización de la SUNAT.	10% de la UIT por cada modificación.	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
El(la) facilitador(a) y/o observador(es) no se presenta a las sesiones en las fechas y horarios establecidos en el cronograma por causas imputables al PROVEEDOR.	20% de la UIT por cada día de ausencia.	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
Realizar cambios en el equipo de profesionales aprobado por la SUNAT sin previa comunicación y autorización.	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
No desarrollar las sesiones en los espacios previamente aprobados con la SUNAT.	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El PROVEEDOR es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de la capacitación ofertadas hasta por un plazo de un (1) año contado a partir de la última conformidad del servicio por el último entregable presentado y aprobado.

12. CLÁUSULAS ESPECIALES

12.1. OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA

12.1.1 CAMBIO DE PERSONAL ASIGNADO A LA CAPACITACION

La firma consultora se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado; en caso el docente no pueda iniciar o continuar el dictado el curso por el cual fue elegido en la etapa de evaluación del proveedor, debe informar inmediatamente (en un plazo máximo de dos días hábiles) a DGT lo ocurrido vía correo electrónico con el sustento documental correspondiente, asimismo debe proponer el reemplazo con el mismo o mejor nivel de experiencia y formación que el docente anterior (de acuerdo a lo solicitado en el TDR), adjuntando los documentos para la evaluación respectiva.

12.2 ADELANTOS

No se otorgarán adelantos.

12.3. SUBCONTRATACIÓN

La empresa consultora se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

12.4. OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT

- a. La SUNAT entregará toda la información necesaria que la firma consultora requiera para cumplir satisfactoriamente el servicio, previa evaluación de la SUNAT considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.
- b. Facilitar un ambiente físico al personal de la firma consultora para realizar las coordinaciones o reuniones de información de avance, en caso sea indispensable para el desarrollo del contrato.
- c. Brindar los accesos al personal de la firma consultora, cuantas veces sea requerido, para cumplir a plenitud las labores comprometidas en el contrato, previa notificación vía correo electrónico por parte de la firma consultora.

12.5. CONFIDENCIALIDAD

- a. La firma consultora se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de contratación o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.

- b. La firma consultora deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- c. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.
- d. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por la firma consultora.
- e. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por la firma consultora para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que la firma consultora no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente Contrato.

12.6. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar a la firma consultora que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado por una alternativa, de acuerdo a los perfiles mínimos considerados por la SUNAT, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando la SUNAT razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado en cuestión resultan inaceptables. Para ello:

- La SUNAT deberá solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La SUNAT deberá solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para presentar al reemplazo.
- El (la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el (la) reemplazado(a), en el momento del reemplazo.

12.7. PROPIEDAD INTELECTUAL

La firma consultora deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT, a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte de la firma consultora, o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud a la firma consultora, y ésta podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si la firma consultora no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT dentro del plazo de ley o establecido en el contrato, contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

La SUNAT se compromete a brindarle a la firma consultora, cuando ésta así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que la firma consultora pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por la firma consultora por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.