

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE TALLERES PARA EL FORTALECIMIENTO, DESARROLLO y ALINEAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS A LA MEJORA DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO**

| <b>CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE</b> |                                                              |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 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 270 días calendario luego de la firma del contrato.    |

#### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de diseño y ejecución de talleres para el fortalecimiento, desarrollo y alineamiento de las competencias específicas alineadas a la mejora del cumplimiento tributario.

#### **2. FINALIDAD PÚBLICA**

El servicio desarrollará las competencias específicas alineadas al Plan de Mejora de Cumplimiento Tributario (PMC) en los colaboradores de los procesos de Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos (SNATI), contribuyendo así, al logro del OEI 01 descrito en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024 - 2027.

Este servicio fortalecerá las competencias de los colaboradores, lo cual impactará en la optimización de los procesos y la mejora de la productividad, contribuyendo con el objetivo de promover el cumplimiento voluntario de los administrados.

#### **3. 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 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. Asimismo, cabe precisar que el primer componente contiene el sub - componente "Nuevo Modelo de Capacidades para Recursos Humanos".

El Modelo de Gestión de los Recursos Humanos, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 117-2012/SUNAT, bajo un enfoque de gestión de

competencias, reconoce al talento humano como el elemento más valioso de la organización, comprometiéndolo con los objetivos y metas institucionales y su consecuente desarrollo y bienestar.

Mediante Resolución de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N° 000238-2022-SUNAT/800000, se aprobó el Diccionario de Competencias Específicas alineado al Plan de Mejora del Cumplimiento Tributario (PMC) de los procesos Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la SNATI. Dicho documento define cuatro (04) competencias específicas: comunicación influyente, asistencia al contribuyente, análisis y gestión de la información y resiliencia.

Mediante Resolución de Superintendencia N°000068-2024/SUNAT, se aprueba el Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria para el periodo 2024-2027, con el objetivo de servir al país a través de la administración, justa, íntegra, eficaz y eficiente del sistema tributario y aduanero, es por esto que, la SUNAT se encuentra inmersa en el proceso de transformación digital, lo que implica desarrollar estrategias, acciones y medidas que permitan incrementar sostenidamente los niveles de cumplimiento voluntario.

Esta estrategia implica continuar desarrollando una cultura orientada a la optimización de los procesos y a la mejora de la productividad, por lo que es necesario fortalecer las capacidades de los colaboradores en el marco de la transformación digital y del [OEI 01]: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados descrito en el PEI 2024 - 2027 de la institución.

Para apoyar este propósito, se tiene previsto ejecutar acciones para desarrollar las competencias específicas alineadas al Plan de Mejora de Cumplimiento Tributario (PMC) en los colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI.

#### 4. 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) **SUNAT:** 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 Gestión del Talento.
- g) **SNATI:** Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos
- h) **PEI:** Plan Estratégico Institucional
- i) **OEI 01:** Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados.
- j) **PMC:** Plan de Mejora del Cumplimiento.
- k) **PROVEEDOR:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP).

#### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

## **5.1 Objetivo general**

Desarrollar las competencias específicas alineadas al PMC en los colaboradores de los procesos de Auditoría, Inducción, Impugnaciones, Cobranzas y Masivos de la SNATI a fin de contribuir al logro del [OEI 01] descrito en el PEI 2024 - 2027.

## **5.2 Objetivos específicos**

- a. Difundir las cuatro (04) competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI, la priorización de las competencias por proceso y los comportamientos esperados por nivel de desarrollo.
- b. Sensibilizar sobre la importancia de las cuatro (04) competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI para el logro del [OEI 01]: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados (PEI 2024 – 2027).
- c. Desarrollar los comportamientos esperados en los participantes para que alcancen el perfil requerido (nivel 4 o 5 de desarrollo de la competencia) o el perfil funcional (nivel 3 de desarrollo de la competencia) de acuerdo con la priorización de las competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Inducción, Impugnaciones, Cobranzas y Masivos de la SNATI y al perfil actual de los participantes.
- d. Entrenar a los directivos de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI en la identificación del nivel de desarrollo de las competencias específicas alineadas al PMC de la SNATI y el feedback, como herramienta para desarrollar competencias.

## **6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**

### **6.1 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **6.1.1 Alcance**

El servicio está dirigido a los colaboradores y directivos de los procesos Auditoría, Inducción, Impugnaciones, Cobranzas y Masivos de la SNATI.

#### **6.1.2 Contenido del servicio**

Se realizará una reunión de alineamiento entre el PROVEEDOR y la SUNAT, la cual tendrá lugar dentro de los tres (03) días calendarios posteriores a la suscripción del contrato. Asimismo, durante el desarrollo del servicio se programarán reuniones de seguimiento, coordinación y de presentación intermedia de productos con la DGT, dichas reuniones podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

El PROVEEDOR deberá presentar su Plan de Trabajo para el desarrollo del servicio de acuerdo con el contenido señalado en esta sección. En caso el PROVEEDOR crea conveniente modificar el contenido, metodología y características de las acciones, la propuesta podrá ser presentada en el Plan de Trabajo, la cual será revisada y aprobada por la SUNAT de acuerdo con los plazos establecidos.

El servicio incluye el diseño de la estructura, contenido y ejecución de las acciones detalladas en el siguiente cuadro:

*Cuadro N° 1: Detalle del servicio*

| N°  | Acción (*)                                                  | Dirigido                   | Duración de la acción                        | Cantidad de acciones | N° de participaciones (***) | Modalidad            |
|-----|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| I   | Taller: Nuestras competencias específicas alineadas al PMC. | Colaboradores & Directivos | 02 horas                                     | 1 Taller             | No aplica                   | Presencial & Virtual |
| II  | Microvideo                                                  | Colaboradores              | 02 minutos                                   | 4 microvideos        | No aplica                   | Virtual              |
| III | Taller: Desarrollando mi competencia PMC.                   | Colaboradores              | 12 horas cada taller<br>(4 horas por semana) | 1 Taller (**)        | 887 participaciones         | Presencial           |
| IV  | Taller: Líderes SNATI                                       | Directivos                 | 04 horas                                     | 1 Taller             | 150 participaciones         | Presencial           |

(\*) Se solicita que el proveedor presente el costo por cada una de las acciones requeridas. Además, en el caso de las acciones III y IV (Taller: Desarrollando mi competencia PMC y Taller: Líderes SNATI) se requiere presentar los costos unitarios de acuerdo al número de participaciones, considerando como máximo el número de participaciones señalados en el cuadro.

(\*\*) Se debe tener en cuenta que a pesar que el servicio requerido consta de 1 taller para 887 participaciones o personas capacitadas, dicho taller se divide en 8 tipos con objetivos diferentes. Además, se debe tener en cuenta que las 887 participaciones se desarrollarán por grupos de un máximo de 25, sin autorización o 30 personas, este último con autorización de la DGT. Ver cálculos de la distribución por tipo de talleres en el cuadro N° 5

(\*\*\*) Se requiere que el proveedor remita el costo unitario, ya que el número de participaciones o personas capacitadas puede variar e impactaría en el monto final a pagar. Por ello al tener el costo unitario, se podrá hacer el cálculo de pago considerando el número de participaciones o capacitaciones ejecutadas.

#### I. Acción N° 1

El PROVEEDOR desarrollará la estructura, contenido y ejecución de un (01) Taller denominado “**Nuestras competencias específicas alineadas al PMC**”.

Este taller tendrá por objetivo difundir las cuatro (04) competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI, la priorización de las competencias por proceso, los comportamientos esperados por nivel de desarrollo y las acciones que la SUNAT desarrollará para el cierre de brechas. Asimismo, sensibilizar a los participantes sobre la importancia de estas competencias para el logro del [OEI 01]: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados (PEI 2024 – 2027) y la importancia de las habilidades blandas para el desarrollo personal y profesional.

El taller tendrá las siguientes características:

- Estará dirigida a todos los directivos y colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI.
- Tendrá una duración de dos (02) horas.
- Se desarrollará en modalidad presencial en un auditorio de la SUNAT para un grupo aproximado de 100 directivos y será transmitido en circuito cerrado vía Microsoft Teams para otros directivos y colaboradores de Lima y sedes desconcentradas de la institución.

## II. ACCIÓN N° 2

El PROVEEDOR desarrollará la estructura, contenido y producción de cuatro (04) **microvideos** (material audiovisual breve), uno por cada competencia específica alineada al PMC de la SNATI. Esta acción acompañará el proceso de desarrollo de las competencias y tendrá por objetivo brindar recomendaciones específicas y concretas sobre cómo desarrollar las competencias a nivel 5 (Sobresaliente) resaltando los comportamientos esperados.

Esta acción tendrá las siguientes características:

- Los microvideos estarán dirigidos a todos los colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI.
- El PROVEEDOR desarrollará la estructura, contenido y producción del siguiente material audiovisual:

*Cuadro 2: Competencias que se deben abordar en los videos*

| MATERIAL AUDIOVISUAL | COMPETENCIA ESPECÍFICA ALINEADA AL PMC DE LA SNATI |
|----------------------|----------------------------------------------------|
| Microvideo 1         | Análisis y gestión de la información               |
| Microvideo 2         | Asistente al contribuyente                         |
| Microvideo 3         | Comunicación influyente                            |
| Microvideo 4         | Resiliencia                                        |

- El contenido de los microvideos se desarrollará en base al Diccionario de Competencias Específicas alineado al Plan de Mejora del Cumplimiento Tributario (PMC) de los procesos Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la SNATI y al Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT para el periodo 2024-2027, documento que puede encontrarse en el siguiente enlace:  
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2024/anexo-000068-2024.pdf>
- Cada microvideo tendrá una duración aproximada de dos (02) minutos y comunicará las ideas fuerza de la definición de la competencia, recomendaciones específicas sobre cómo fortalecer la competencia y los comportamientos esperados a nivel 5 – Sobresaliente.
- Se empleará un lenguaje sencillo de fácil comprensión y en español.
- Los guiones, ilustraciones y la gráfica audiovisual deberán ser pertinente al público objetivo.
- Los microvideos deberán ser presentados por un(a) consultor(a) experto(a) en realizar este tipo de herramienta.
- Los microvideos finales deberán ser adaptados para colocarlos en formatos que permitan su visualización por WhatsApp y Microsoft Stream.

## III. ACCIÓN N° 3

El PROVEEDOR desarrollará la estructura y contenido de ocho (08) tipos de talleres denominados “**Desarrollando mi competencia PMC**”.

Cada taller tendrá por objetivo desarrollar los comportamientos esperados en los participantes para que alcancen el **perfil requerido** (nivel 4 o 5) o el **perfil funcional** (nivel 3) de acuerdo con la priorización de las competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Inducción,

Impugnaciones, Cobranzas y Masivos de la SNATI y al perfil actual de los participantes (perfil identificado por el jefe inmediato).

El Diccionario de Competencias Específicas Alineadas al Programa de Mejora del Cumplimiento Tributario de los procesos de Auditoría, Inducción, Impugnaciones, Cobranzas y Masivos de la SNATI se puede visualizar en el siguiente enlace:

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superAdjunta/rsnaaf/2022/anexo-rsnaaf-238-2022.pdf>

Se determina que un participante tiene un nivel de desarrollo específico en una competencia cuando incorpora en su día a día todos los comportamientos descritos en ese nivel de desarrollo de la competencia.

Asimismo, se detalla la priorización de las competencias específicas alineadas al PMC de los procesos antes mencionados:

*Cuadro N° 3: Competencias del PMC*

| PROCESOS<br>SNATI | PERFIL REQUERIDO<br>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC DE LA SNATI |                                      |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                   | Nivel 4 - Avanzado                                                        | Nivel 5 - Sobresaliente              |
| AUDITORIA         | Asistencia al contribuyente                                               | Análisis y gestión de la información |
|                   | Resiliencia                                                               | Comunicación influyente              |
| COBRANZA          | Resiliencia                                                               | Comunicación influyente              |
|                   | Asistencia al contribuyente                                               | Análisis y gestión de la información |
| IMPUGNACIONES     | Resiliencia                                                               | Análisis y gestión de la información |
|                   | Asistencia al contribuyente                                               | Comunicación influyente              |
| INDUCCIÓN         | Análisis y gestión de la información                                      | Comunicación influyente              |
|                   | Resiliencia                                                               | Asistencia al contribuyente          |
| MASIVOS           | Asistencia al contribuyente                                               | Comunicación influyente              |
|                   | Resiliencia                                                               | Análisis y gestión de la información |

Con esta información, el PROVEEDOR desarrollará la estructura y contenido de ocho (08) tipos de talleres:

*Cuadro N° 4: Tipo de Talleres*

| TALLERES | NIVEL DE DESARROLLO<br>DE LA COMPETENCIA | COMPETENCIAS ESPECÍFICA<br>ALINEADA AL PMC DE LA SNATI |
|----------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| T1       | Nivel 5 - Sobresaliente                  | Análisis y gestión de la información                   |
| T2       | Nivel 3 - Satisfactorio                  |                                                        |
| T3       | Nivel 5 - Sobresaliente                  | Asistente al contribuyente                             |
| T4       | Nivel 3 - Satisfactorio                  |                                                        |
| T5       | Nivel 5 - Sobresaliente                  | Comunicación influyente                                |
| T6       | Nivel 3 - Satisfactorio                  |                                                        |
| T7       | Nivel 5 - Avanzado                       | Resiliencia                                            |
| T8       | Nivel 3 - Satisfactorio                  |                                                        |

Esta acción tendrá las siguientes características:

- Los talleres estarán dirigidos a trecientos (300) colaboradores aproximadamente de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI, los mismos podrán participar en un (01) taller como mínimo o en cuatro (04) talleres como máximo.
- Los talleres se desarrollarán en modalidad presencial en la ciudad de Lima y en instalaciones provistas por el PROVEEDOR.
- El contenido de los talleres se desarrollará en base al Diccionario de Competencias Específicas alineado al Plan de Mejora del Cumplimiento Tributario (PMC) de los procesos Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la SNATI y al Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria para el periodo 2024-2027.
- El PROVEEDOR participará de reuniones con representantes de cada uno de los procesos con la finalidad de recoger información que le permita contextualizar el contenido de los talleres.
- Cada taller tendrá una duración mínima de doce (12) horas efectivas y se desarrollará en tres (03) sesiones semanales y consecutivas (de 4 horas cada una).
- Cada taller se desarrollará con un máximo de 25 participantes y en caso se requiera se podrá ampliar hasta 30 participantes, previa autorización de la DGT y DFD. De ser necesario se desarrollarán talleres en paralelo.
- Las sesiones de los talleres se desarrollarán en días hábiles entre la 08:30 a 16:30 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT. En una eventual modificación de los días, frecuencia y horarios por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR la reprogramación sin perjuicio del costo pactado.
- Los talleres se desarrollarán con la metodología experiencial (experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa).
- La cantidad de talleres en los que participe cada colaborador dependerá del número de competencias que necesita desarrollar para alcanzar el perfil requerido o el perfil funcional. El número proyectado de participaciones podría variar de acuerdo con la necesidad de la SUNAT.
- Se detalla proyección del número de talleres y participaciones:

*Cuadro N° 5: Número estimado de participaciones por taller*

| TALLER       | N° PARTICIPACIONES <sup>(1)</sup> |
|--------------|-----------------------------------|
| <b>T1</b>    | 191                               |
| <b>T2</b>    | 78                                |
| <b>T3</b>    | 116                               |
| <b>T4</b>    | 70                                |
| <b>T5</b>    | 187                               |
| <b>T6</b>    | 80                                |
| <b>T7</b>    | 119                               |
| <b>T8</b>    | 46                                |
| <b>Total</b> | <b>887 participaciones</b>        |

(\*) Número proyectado, podría variar de acuerdo a la necesidad de la SUNAT.

#### IV. ACCIÓN N° 4

El PROVEEDOR desarrollará la estructura y contenido del taller denominado **“Lideres SNATI”**. Esta acción tendrá por objetivo entrenar a los participantes en el proceso de identificación del nivel de desarrollo de las competencias específicas alineadas al PMC de los procesos Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la SNATI y brindar feedback, como herramienta para desarrollar las competencias.

Esta acción tendrá las siguientes características:

- El taller estará dirigido a los jefes inmediatos de los participantes en los talleres “Desarrollando mi competencia PMC”.
- Se desarrollará de manera presencial (auditorio de la SUNAT), tendrá una duración mínima de cuatro (04) horas y se desarrollará en una (01) sesión.
- En cada taller participará un máximo de veinticinco (25) directivos y en caso se requiera se podrá ampliar hasta 30 participantes. De ser necesario se desarrollarán talleres en paralelo.
- Los talleres se programarán en días hábiles entre la 08:30 a 16:30 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT. En una eventual modificación de los días, frecuencia y horarios por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR la reprogramación sin perjuicio del costo pactado.
- Los talleres se desarrollarán con la metodología experiencial (experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa).
- El entrenamiento en feedback se desarrollará en base al modelo que utiliza la SUNAT, desarrollando así, tres (03) tipos de feedback: apreciativo, evaluativo y coaching.

##### 6.1.3 Metodología y evaluación

Los talleres se desarrollarán con la metodología experiencial (experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa). El PROVEEDOR incluirá como herramientas presentaciones en PowerPoint o similares, videos, resolución de casos, simuladores, ejercicios colaborativos, entre otros que permitan a los participantes interactuar activamente y ser protagonista de su propio aprendizaje. Asimismo, el PROVEEDOR incluirá en los talleres herramientas de gamificación como Kahoot, Mentimeter, Quizizz, etc. El contenido de las acciones del servicio será desarrollado por un (01) consultor experto quien tendrá el apoyo de un corrector de estilo para asegurar la calidad del servicio. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

Para la ejecución del taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC”, el PROVEEDOR facilitará dos (02) ponentes senior, quienes se encargarán de desarrollar las actividades del taller y dos (02) asistentes, responsables de gestionar la logística durante el evento. Al inicio y al finalizar el taller, el PROVEEDOR utilizará una herramienta de gamificación para identificar el nivel de conocimiento de los participantes con relación a las competencias específicas alineadas al PMC de los



procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

Para la ejecución de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” y “Líderes SNATI”, el PROVEEDOR brindará un (01) facilitador por cada taller, quien se encargará de desarrollar las actividades del taller y un (01) asistente, responsables de la logística durante el taller. Para impulsar el cumplimiento del objetivo de esta acción, cada participante deberá presentar al término del taller, un “Plan de acción” que detalle de forma específica las acciones (comportamientos) a las que se compromete para fortalecer su competencia. El facilitador guiará a los participantes en este proceso.

El PROVEEDOR desarrollará el contenido de los talleres contextualizando la casuística a cada uno de los cinco procesos de la SNATI, para ello, se programarán reuniones entre el PROVEEDOR y directivos representantes de los procesos o los que ellos designen.

Para el desarrollo de los microvideos, el PROVEEDOR facilitará un (01) presentador de medios digitales. El contenido y el diseño de los microvideos deben responder a un concepto creativo e innovador que estimule el aprendizaje. La propuesta debe ser aprobada por la DGT.

#### **6.1.4 Materiales**

El PROVEEDOR brindará todos los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de todas las acciones y los entregables, asegurando la realización del servicio bajo las características solicitadas.

Como parte de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC”:

- El PROVEEDOR entregará a cada participante un (01) cuaderno tamaño A5 tapa dura, full color, anillado doble ring, 100 hojas bond (75 gr.) cuadriculados impresos a un color, con información de las competencias específicas alineadas al PMC de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI (inserto a full color en papel couche 115 gr.). La propuesta debe ser aprobada por la DGT.
- El PROVEEDOR ofrecerá en cada sesión el servicio de coffee break. La propuesta incluirá tres (03) mini sándwich o mini triples y tres (03) bocaditos dulces que se entregarán a los participantes en cajas de cartón individual o material descartable; adicional a ello, se ofrecerá agua, café, infusiones y jugos naturales durante todo el taller. La propuesta debe ser aprobada por la DGT.
- El PROVEEDOR entregará a los participantes de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” un certificado digital de participación, detallando su nombre completo, número de DNI y las horas lectivas del taller. Asimismo, se enviará a la DFD la totalidad de certificados.

Como parte de los talleres “Líderes SNATI”:

- El PROVEEDOR ofrecerá el servicio de coffee break, la cual incluirá tres (03) mini sándwich o mini triples y tres (03) bocaditos dulces que se entregarán a los participantes en cajas de cartón individual o material descartable;

adicional a ello, se ofrecerá agua, café, infusiones y jugos naturales durante todo el taller. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

- El PROVEEDOR entregará a los participantes de los talleres “Líderes SNATI” un certificado digital de participación, detallando su nombre completo, número de DNI y las horas lectivas del taller. Asimismo, se enviará a la DFD la totalidad de certificados.

## **6.2 ENTREGABLES**

El PROVEEDOR deberá remitir los siguientes entregables en los plazos y condiciones que se detallan en el siguiente cuadro. Dichos entregables serán presentados en forma digital (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 su cumplimiento a la Gerencia de Desarrollo de Personas de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

| ENTREGABLE                                                                                            | CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entregable 1:</b><br>Plan de Trabajo                                                               | <p>Luego de la firma del contrato, el PROVEEDOR deberá presentar el Plan de Trabajo el cual debe detallar como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos, estructura, contenido, características, metodología, materiales, herramientas y número de horas de cada acción del servicio. Para los talleres “Desarrollando mi competencia PMC”, se detallará esta información por cada sesión.</li> <li>▪ Cronograma de trabajo del servicio.</li> <li>▪ Material gráfico: diseño del cuaderno que se entregará a los participantes del taller “Desarrollando mi competencia PMC”.</li> <li>▪ Material gráfico: infografía de los tipos de feedback, infografía de los pasos para brindar un feedback efectivo, infografía con recomendaciones para brindar feedback efectivo e infografía de las competencias específicas alineadas de los cinco procesos de la SNATI que será difundido a través de WhatsApp y por correo institucional a los participantes del taller “Lideres SNATI”.</li> <li>▪ Material gráfico: invitación a los talleres “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC”, “Desarrollando mi competencia PMC” y “Lideres SNATI” las que serán difundidas a través de WhatsApp y del correo electrónico institucional.</li> <li>▪ Material gráfico: certificado de participación para los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” y “Lideres SNATI”.</li> <li>▪ Propuesta temática para los recursos audiovisuales (microvideos).</li> <li>▪ Nombre y apellidos, correo electrónico y número de teléfono del(la) coordinador(a) del servicio.</li> <li>▪ Perfil profesional del personal clave del servicio.</li> <li>▪ Modelo de informe del entregable 2, 3, 4 y 6.</li> <li>▪ Reporte con las características de las aulas que se utilizarán para la ejecución de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC”. Incluir fotografías.</li> <li>▪ Otra información que el PROVEEDOR del servicio considere relevante detallar.</li> </ul> |
| <b>Entregable 2:</b><br>Informe único del Taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” | <p>El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT un informe de la acción realizada que contenga la lista de los asistentes de manera presencial(**), diez (10) fotografías profesionales del evento, los resultados de las herramientas de gamificación, los materiales e instrumentos utilizados en el taller, reporte de incidencias de ser el caso, u otra información que el PROVEEDOR considere pertinente.</p> <p>(**) La información debe ser enviada formato Excel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| ENTREGABLE                                                                               | CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entregable 3:</b><br>Informe mensual del taller<br>“Desarrollando mi competencia PMC” | <p>El PROVEEDOR entregará un informe mensual, conteniendo el detalle de los talleres ejecutados en dicho periodo. Este informe debe detallar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los talleres ejecutados en el periodo (*).</li> <li>▪ Lista de asistencia con firma de los participantes.</li> <li>▪ Datos de los participantes por taller y sesión (**) (nombre completo, número de registro, DNI, proceso al que pertenece).</li> <li>▪ Una (01) fotografía grupal de los participantes del taller y tres (03) fotografías de las actividades realizadas en cada una de las sesiones.</li> <li>▪ Valoración cuantitativa y cualitativa de las características de cada participante al iniciar y al finalizar el taller.</li> <li>▪ Plan de acción que detalle de forma específica las acciones (comportamientos) a las que se compromete cada participante para fortalecer su competencia.</li> <li>▪ Reporte de incidencias de ser el caso.</li> </ul> <p>(*) Un taller se denomina ejecutado cuando se desarrollan las 03 sesiones programadas al grupo de capacitación.<br/> (**) La información debe ser enviada formato Excel.</p> |
| <b>Entregable 4:</b><br>Informe único del taller “Lideres SNATI”                         | <p>El PROVEEDOR entregará un informe con el detalle de los talleres ejecutados para los lideres. Este informe debe detallar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El detalle de los talleres ejecutados.</li> <li>▪ Lista de asistencia con firma de los participantes.</li> <li>▪ Datos de los participantes por taller (nombre completo, número de registro, DNI, proceso al que pertenece) (*).</li> <li>▪ Una (01) fotografía grupal de los participantes del taller y tres (03) fotografías de las actividades realizadas.</li> <li>▪ Valoración cuantitativa y cualitativa de las características de cada participante al iniciar y al finalizar el taller.</li> <li>▪ Plan de acción que detalle de forma específica las acciones (comportamientos) a las que se compromete cada participante para desarrollar las habilidades trabajadas en el taller.</li> <li>▪ Reporte de incidencias de ser el caso.</li> </ul> <p>(*) La información debe ser enviada formato Excel.</p>                                                                                                                                                        |
| <b>Entregable 5:</b><br>Microvideos                                                      | <p>El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT los cuatro (04) microvideos aprobados con las características detalladas en el presente documento y en el Plan de Trabajo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ENTREGABLE                                                       | CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entregable 6:</b><br>Informe final de resultados del servicio | <p>El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT un informe de resultados del servicio que incluya al menos los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resumen de las actividades realizadas (incluir fotografías) y los resultados alcanzados.</li> <li>▪ Lista de los participantes por cada acción del servicio.</li> <li>▪ Materiales elaborados en el marco del servicio.</li> <li>▪ Identificación de lecciones aprendidas, desafíos y recomendaciones finales.</li> <li>▪ PPT final con los resultados del servicio.</li> <li>▪ Video de 2 minutos que muestre las actividades realizadas en cada una de las acciones del presente servicio. Este video deberá ser presentado en formatos que permitan su visualización por WhatsApp y Microsoft Stream.</li> </ul> <p>Asimismo, el PROVEEDOR realizará una reunión de presentación de los resultados del servicio a la DGT.</p> |

### 6.3 ACTIVIDADES POR DESARROLLAR

- a) Participar en la reunión de alineamiento con la DGT.
- b) Elaborar los materiales requerido para el desarrollo del servicio.
- c) Elaborar el Plan de Trabajo del servicio.
- d) Desarrollar la estructura, contenido y ejecución del taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” dirigido a todos los directivos y colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI.
- e) Desarrollar la estructura, contenido y ejecución de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” dirigido a treientos (300) colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI.
- f) Desarrollar la estructura, contenido y ejecución de los talleres “Lideres SNATI” dirigido a los jefes inmediatos de los colaboradores que participaron en los talleres “Desarrollando mi competencia PMC”.
- g) Desarrollar la estructura, contenido y producción de los cuatro (04) microvideos dirigido a los colaboradores de los procesos de Auditoría, Cobranza, Impugnaciones, Inducción y Masivos de la SNATI y que acompañará el proceso de desarrollo de las competencias alineadas al PMC.
- h) Elaborar los entregables detallados en presente documento.
- i) Brindar soporte técnico y metodológico a la SUNAT durante el servicio.

## 7. REQUISITOS DE LA FIRMA CONSULTORA Y DE SU PERSONAL

### 7.1 DE LA FIRMA CONSULTORA

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.

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, capacitaciones o entrenamientos sobre el desarrollo de habilidades blandas, competencias o habilidades personales.

Deberá acreditarse a través de copias de los contratos u órdenes de compra o de servicio y su respectiva constancia o conformidad de prestación, facturas canceladas u otros documentos que demuestren la ejecución de la contratación realizada.

## 7.2 DEL PERSONAL CLAVE

El PROVEEDOR debe contar con un equipo de profesionales conformado mínimamente por:

- Un (01) coordinador del servicio responsable de la gestión administrativa del servicio y coordinaciones con la SUNAT.
- Un (01) consultor experto para el desarrollo de los contenidos de las acciones del servicio.
- Dos (02) ponentes senior para la ejecución del taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC”.
- Un (01) facilitador para la ejecución de cada taller “Desarrollando mi competencia PMC”.
- Un (01) facilitador para la ejecución de cada taller “Líderes de la SNATI”.
- Un (01) presentador de medios digitales para el desarrollo de los microvideos.

| A.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><b>1. Coordinador del servicio:</b><br/>Titulado Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación, Gestión de Recursos Humanos, Ingeniería o afines.</p> <p><b>2. Consultor experto:</b><br/>Titulado Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación, Gestión de Recursos Humanos o afines.<br/>Especialización en Recursos Humanos, Gestión del talento, Habilidades blandas, Desarrollo de habilidades o afines.</p> <p><b>3. Ponente senior:</b><br/>Titulado Universitario en Psicología, Administración, Gestión de Recursos Humanos, Comunicaciones, Ingeniería o afines.<br/>Especialización en Recursos Humanos, Gestión del talento, Habilidades blandas, Desarrollo de habilidades o afines.</p> <p><b>4. Facilitador:</b><br/>Bachiller Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación, Gestión de Recursos Humanos o afines.</p> |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>Especialización en Recursos Humanos, Gestión del talento, Habilidades blandas, Desarrollo de habilidades o afines.</p> <p><b>5. Presentador de medios digitales:</b><br/>Bachiller Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación, Gestión de Recursos Humanos o afines.</p> <p>Se considerará carreras afines de acuerdo con el CLASIFICADOR DE CARRERAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y TECNICO PRODUCTIVAS – INEI</p> <p><u>Acreditación:</u><br/>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 enlace:<br/><a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe">https://enlinea.sunedu.gob.pe</a><br/>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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>A.2</b> | <b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|            | <p><b>1. Coordinador del servicio:</b><br/>Experiencia mínima de dos (02) años realizando funciones de coordinación o dirección académica.</p> <p><b>2. Consultor experto:</b></p> <p>Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios iguales o similares al desarrollo de contenidos de charlas, conferencias, ponencias, cursos, seminarios, talleres o similares en temas de habilidades blandas, inteligencia emocional, liderazgo, desarrollo de competencias o competencias personales durante los últimos 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta.</p> <p><b>3. Ponente senior:</b></p> <p>Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios brindando charlas, conferencias, ponencias o similares como expositor en temas de habilidades blandas, inteligencia emocional, liderazgo, desarrollo de competencias, competencias personales o similares durante los últimos 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta</p> <p><b>4. Facilitador:</b><br/>Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios desarrollando talleres en habilidades blandas, inteligencia emocional, autoconocimiento, desarrollo de competencias, liderazgo, competencias personales o servicios similares durante los últimos 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta.</p> <p><b>5. Presentador de medios digitales:</b><br/>Experiencia como presentador de contenido en medios digitales.</p> <p>Debe acreditar su experiencia como presentador de contenido en medios digitales, evidenciando la creación de dos (02) videos creados durante los últimos 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta.</p> |

Acreditación:

La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos u orden de compra/servicio 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.

### **7.3 DE PERSONAL NO CLAVE**

El PROVEEDOR deberá incorporar a su equipo de trabajo los recursos humanos que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo del servicio. Como parte de ello, incorporará:

- Un (01) corrector de estilos que asegure una correcta ortografía, sintaxis y semántica de los productos del servicio.
- Dos (02) asistentes, responsables de gestionar la logística del “Taller Nuestras Competencias Específicas alienadas al PMC”.
- Un (01) asistente por cada “Taller Desarrollando mis Competencias PMC” y “Líderes SNATI”.

El personal del equipo de trabajo que NO es personal clave no será parte de la evaluación.

## **8. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO**

No está permitido el cambio del equipo profesional sin autorización la SUNAT.

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al PROVEEDOR que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado por una alternativa de acuerdo con los perfiles mínimos considerados en el presente documento. Este derecho solo será 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 firma consultora tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles para presentar al reemplazo.
- El (la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, y deberá reunir los requisitos establecidos en el presente documento.

En caso el personal designado para la ejecución del servicio no pueda iniciar o continuar el desarrollo del servicio para el que fue elegido en la etapa de evaluación, el PROVEEDOR deberá informar lo ocurrido a la DFD vía correo electrónico, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles, con el sustento documental correspondiente.

Asimismo, en caso el PROVEEDOR requiera incorporar a nuevos profesionales para fortalecer la entrega del servicio o acortar plazos de ejecución, este deberá solicitar su incorporación a la SUNAT.

En ambos casos, el PROVEEDOR deberá solicitarlo mediante correo electrónico, con una anticipación no menor de cinco (05) días hábiles antes de que el profesional a reemplazar o incorporar inicie labores, según corresponda, remitiendo el CV



documentado, el cual será evaluado por la DFD de acuerdo con lo establecidos en el presente documento

## 9. LUGAR, HORARIO Y PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

- El taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” y los talleres de “Líderes SNATI” se ejecutarán en instalaciones de la SUNAT de acuerdo con las coordinaciones correspondientes. Ambas acciones se realizarán presencialmente en la ciudad de Lima
- El taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” se transmitirá en circuito cerrado por la SUNAT.
- Los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” se desarrollarán en instalaciones provistas por el PROVEEDOR. Estas instalaciones deben estar ubicadas en la ciudad de Lima, específicamente en los distritos de Miraflores, San Isidro, Surco, Lince, Jesús María o San Borja, previa coordinación y aprobación de la SUNAT. De ser necesario se desarrollarán sesiones en paralelo, por ello el PROVEEDOR debe tener salas disponibles.
- Las sesiones de los talleres “Desarrollando mi competencia PMC” se desarrollarán en días hábiles entre la 08:30 a 16:30 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT.
- El taller “Líderes SNATI” se desarrollará en días hábiles entre la 08:30 a 16:30 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT.
- 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.
- El PROVEEDOR se reunirá con la DGT las veces que sea convocado. 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 270 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Los plazos se detallan a continuación:

| Entregables                             | Plazos de entrega                                                                                                                  | Plazos de revisión y aprobación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | PROVEEDOR                                                                                                                          | SUNAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Entregable 1:</b><br>Plan de Trabajo | Hasta treinta (30) días calendario para presentar el Plan de Trabajo contados a partir del día siguiente de la firma del contrato. | Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 1.<br><br>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad. |

| Entregables                                                                                              | Plazos de entrega                                                                                                                                                                                                                                                                          | Plazos de revisión y aprobación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | PROVEEDOR                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SUNAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Entregable 2:</b><br>Informe única del Taller<br>“Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” | Hasta cinco (05) días luego de ejecutado el taller.                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 2.</p> <p>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad.</p> |
| <b>Entregable 3:</b><br>Informe mensual sobre el taller<br>“Desarrollando mi competencia PMC”            | <p>Hasta los primeros diez (10) días calendario a partir del último día del mes, el PROVEEDOR emitirá un informe con el detalle de los talleres ejecutados (*).</p> <p>(*) Un taller se denomina ejecutado cuando se desarrollan las 03 sesiones programadas al grupo de capacitación.</p> | <p>Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 3.</p> <p>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad.</p> |
| <b>Entregable 4:</b><br>Informe unico del taller<br>“Lideres SNATI”                                      | Dentro de los primeros diez (10) días calendario posteriores a la culminación de los Talleres "Lideres de la SNATI"                                                                                                                                                                        | <p>Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 4.</p> <p>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad.</p> |
| <b>Entregable 5:</b><br>Microvideos                                                                      | Hasta treinta (30) días calendario luego de entregar el primer informe del taller “Desarrollando mi competencia PMC”.                                                                                                                                                                      | <p>Hasta diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 5.</p> <p>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad.</p> |

| Entregables                                                          | Plazos de entrega                                                    | Plazos de revisión y aprobación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | PROVEEDOR                                                            | SUNAT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Entregable 6:</b><br><br>Informe final del resultado del servicio | Hasta quince (15) días calendario luego de entregar el entregable 4. | Hasta diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 6.<br><br>De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas en tres (03) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y cinco (05) días hábiles para que la SUNAT verifique la subsanación de observaciones y emita conformidad. |

En caso algún plazo coincida con un día no laborable, la entrega, revisión, aprobación, comunicación, deberá efectuarse el primer día hábil siguiente.

## 10. CONFORMIDAD

La conformidad estará a cargo de la Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora de Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT (UEMSI), previa opinión técnica favorable de las áreas que se detallan a continuación:

| Entregables  | Descripción                                                                   | Opinión favorable             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Entregable 1 | Plan de Trabajo                                                               | DFD con visto bueno de la DGT |
| Entregable 2 | Informe único del Taller "Nuestras Competencias Específicas alineadas al PMC" | DFD con visto bueno de la DGT |
| Entregable 3 | Informe mensual del Taller "Desarrollando mi Competencia PMC"                 | DFD con visto bueno de la DGT |
| Entregable 4 | Informe único del Taller "Líderes SNATI"                                      | DFD con visto bueno de la DGT |
| Entregable 5 | Microvideos                                                                   | DFD con visto bueno de la DGT |
| Entregable 6 | Informe final del resultado del servicio                                      | DFD con visto bueno de la DGT |

## 11. FORMA DE PAGO

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del PROVEEDOR una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables de acuerdo con lo señalado en el numeral anterior y a los porcentajes que se muestran en el siguiente cuadro:

| Entregables  | Descripción     | Conformidad de la prestación | Forma de pago |
|--------------|-----------------|------------------------------|---------------|
| Entregable 1 | Plan de Trabajo | DFD                          | 0%            |

| Entregables  | Descripción                                                                   | Conformidad de la prestación | Forma de pago                                                                              |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entregable 2 | Informe único del Taller “Nuestras competencias específicas alineadas al PMC” | DFD                          | 100% del costo total de la acción 1                                                        |
| Entregable 3 | Informe mensual del taller “Desarrollando mi competencia PMC”                 | DFD                          | 100% del costo unitario por el número de participaciones ejecutadas mensualmente. Acción 3 |
| Entregable 4 | Informe único del taller “Lideres SNATI”                                      | DFD                          | 100% del costo unitario por el número total de participaciones ejecutadas. Acción 4        |
| Entregable 5 | Microvideos                                                                   | DFD                          | 100% del costo total de la acción 2                                                        |
| Entregable 6 | Informe final de resultados del servicio                                      | DFD                          | 0%                                                                                         |

## 12. PENALIDADES

### 12.1 PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

#### 12.1.1 PENALIDADES

Si el PROVEEDOR 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 el PROVEEDOR no hubiera levantado las mismas.

En el caso de los entregables no contemplen todos los puntos señalados en el presente documento, 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 PROVEEDOR 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.

### 12.1.2 OTRAS PENALIDADES

| Supuesto de aplicación de penalidad                                                                         | Forma de cálculo                  | PROCEDIMIENTO      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| No cumplir con las actividades previstas en el Plan de Trabajo.                                             | 10% de la UIT por cada ocurrencia | Informe de la DFD. |
| Modificar el cronograma establecido sin autorización de la SUNAT.                                           | 10% de la UIT por cada ocurrencia | Informe de la DFD. |
| Realizar el cambio de equipo de profesionales aprobado por la SUNAT sin previa comunicación y autorización. | 10% de la UIT por cada ocurrencia | Informe de la DFD. |
| No cumplir con la entrega de los materiales descritos en el presente documento.                             | 10% de la UIT por cada ocurrencia | Informe de la DFD. |

## 13. CLÁUSULAS ESPECIALES

### 13.1 Otras obligaciones del PROVEEDOR

- Todo personal del PROVEEDOR que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales.
- El PROVEEDOR se compromete a que el personal clave se encontrará físicamente en el Perú y ubicados de manera presencial en las instalaciones del PROVEEDOR.
- El PROVEEDOR deberá asumir los daños causados a personas y/o propiedades de la SUNAT durante la prestación del servicio para lo cual deberá tomar todas las precauciones necesarias y recaudos legales actuales y exigibles, a fin de evitar accidentes personales y/o daños a las propiedades.
- El PROVEEDOR es especialista en los trabajos de este rubro y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores, y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- El PROVEEDOR se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N.º 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la

presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

- f) Del mismo modo, el PROVEEDOR se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto la SUNAT, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.
- g) El PROVEEDOR será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.
- h) El PROVEEDOR es responsable por los costos de licencias y por la solución de eventuales problemas identificados en las herramientas y tecnologías utilizadas en la arquitectura. Es decir que errores de la solución implementada, o de las tecnologías de middleware utilizadas, tales como mensajería, orquestación de *containers*, monitoreo, bases de datos, se deben incluir en los niveles de servicio del presente TDR. El PROVEEDOR, podrá contratar servicios de soporte técnico especializados, por su propia responsabilidad y sin generar costos adicionales a la SUNAT.
- i) El PROVEEDOR será responsable por la adquisición de los ambientes y las licencias de software requeridas para el desarrollo e implantación del sistema en todos los ambientes previstos en estos Términos de Referencia, durante todo el periodo de contratación. Eso incluye herramientas de desarrollo, sistemas operativos, middlewares y otros softwares que sean necesarios durante el periodo de contratación.
- j) El PROVEEDOR deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la entidad, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.
- k) El PROVEEDOR deberá brindar todas las facilidades para poder realizar el desarrollo de las actividades al personal que la SUNAT requiera, incluso en caso de que ésta pueda contratar el servicio de supervisión del proyecto a otra firma
- l) Los entregables generados en el marco del servicio serán en idioma español.
- m) El PROVEEDOR deberá proporcionar a la firma del contrato:
  - Documentos que acrediten la tenencia o alquiler de una oficina en el Perú, ubicado en la ciudad de Lima (dirección, distrito, código postal) en donde la SUNAT podrá notificar cualquier comunicación que estime pertinente.
  - Declaración Jurada indicando los números de Teléfonos, Fax, Correos electrónicos, etc. necesario para que la SUNAT pueda realizar el reporte de errores o problemas de los entregables del presente contrato.

### **13.2 Otras Obligaciones de la SUNAT**

- a. La SUNAT entregará toda la información necesaria que el PROVEEDOR 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 del PROVEEDOR para realizar las coordinaciones o reuniones de información de avance, en caso sea indispensable para el desarrollo del contrato.
- c. Brindar los accesos tanto al personal del PROVEEDOR, 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.

### **13.3 Subcontratación**

La empresa consultora se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio de capacitación, excepto para la adquisición de los materiales solicitados en el presente documento. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

### **13.4 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.

### **13.5 Propiedad Intelectual**

El PROVEEDOR 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 el PROVEEDOR 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 al PROVEEDOR, cuando ésta así lo solicite, cualquier asistencia que estuviera a su alcance para que el PROVEEDOR 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.

### **13.6 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 (01) año contado a partir de la última conformidad del servicio por el último entregable presentado y aprobado.