

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE DISEÑO DE CONTENIDO Y EJECUCIÓN DEL TALLER DE INTERVENCIÓN EN EL MARCO DE LA COMPETENCIA TRANSVERSAL PASIÓN POR EL SERVICIO

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 289 días calendario luego de la firma del contrato.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de diseño de contenido y ejecución del taller de intervención en el marco de la competencia transversal pasión por el servicio.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio contribuirá con el desarrollo de la competencia transversal Pasión por el Servicio, a fin de impulsar el [OEI 01] Mejorar del cumplimiento tributario y aduanero de los administrados, objetivo estratégico institucional descrito en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024 - 2027.

Asimismo, se busca impulsar la transformación digital de la institución, desarrollando servicios de calidad y prácticas que promuevan el cumplimiento voluntario y posibiliten la mayor eficiencia en los procesos; así también, se busca fortalecer la gestión interna, desarrollando las capacidades de los directivos, para una gestión más eficaz y eficiente, brindándoles estrategias para brindar feedback constructivo, frecuente y oportuno, que les permita desarrollar a sus colaboradores.

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°000035-2023-SUNAT/800000, se aprobó el modelo de competencias de la SUNAT. Dicho documento define tres (03) competencias transversales: Trabajo Colaborativo, Pasión por el Servicio y Motivación por el Resultado, y tres (03) competencias directivas: Liderazgo Transformador, Pensamiento Estratégico y Toma de Decisiones.

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 una administración justa, íntegra, eficaz y eficiente del sistema tributario y aduanero, necesaria para el desarrollo económico y social de los peruanos; 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 con el desarrollo de 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 y directivos de la institución en el marco de la transformación digital y de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) descritos en el Plan Estratégico Institucional 2024 - 2027.

Para apoyar este propósito, se tiene previsto desarrollar un taller dirigido a los colaboradores de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas (SNAA) a fin de contribuir con el desarrollo de la competencia transversal Pasión por el Servicio.

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) **SNAA:** Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas.
- d) **UEMSI,** Unidad Ejecutora “Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT” – MSI.
- e) **INRH:** Intendencia Nacional de Recursos Humanos.
- f) **DFD:** División de Formación y Desarrollo.
- g) **DGT:** División Gestión del Talento.
- h) **PEI:** Plan Estratégico Institucional.
- i) **OEI:** Objetivos Estratégicos Institucionales.
- j) **PROVEEDOR:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP).

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo general

Desarrollar la competencia transversal Pasión por el Servicio a los colaboradores(as) de la SUNAT a través de herramientas que les permitan

fortalecer la competencia requerida para contribuir al logro de los OEI descritos en el PEI 2024 – 2027 e impulsando su desarrollo personal y profesional.

5.2. Objetivos específicos

- a. Dar a conocer a los participantes, la definición e indicadores conductuales por cada nivel de desarrollo de la competencia transversal Pasión por el Servicio descritos en el modelo de competencias de la SUNAT.
- b. Brindar a los participantes, conocimientos y herramientas para fortalecer su inteligencia emocional, empatía, comunicación y manejo de situaciones difíciles con los usuarios.
- c. Evaluar los conocimientos y comportamientos adquiridos por los participantes en la etapa de formación del taller.
- d. Brindar a los directivos participantes, conocimientos, herramientas y soporte para el desarrollo y seguimiento de los comportamientos adquiridos por sus colaboradores durante el taller.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1.1 Alcance

El servicio está dirigido a cien (100) colaboradores(as) y cinco (5) directivos(as) de la de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas (SNAA).

6.1.2 Contenido del servicio

Se realizará una **reunión de alineamiento** entre el PROVEEDOR y la SUNAT, la cual tendrá como objetivo coordinar aspectos técnicos y logísticos para el desarrollo del Plan de Trabajo. La reunión 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 proponer mejoras, en base a su experiencia, que no afecten sustancialmente el alcance del servicio, la propuesta podrá ser presentada en el Plan de Trabajo, la cual será revisada y aprobada por la DGT de acuerdo con los plazos establecidos.

El Modelo de Competencias de la SUNAT, documento que detalla la competencia transversal Pasión por el Servicio, su definición y los indicadores conductuales por nivel de desarrollo, puede ser visualizado a través del siguiente enlace:

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superAdjunta/rsnaaf/2023/anexo-rsnaaf-000035-2023.pdf>

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT para el periodo 2024-2027 puede ser visualizado a través del siguiente enlace:

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2024/anexo-000068-2024.pdf>

El servicio Taller Pasión por el Servicio incluye el diseño del contenido y ejecución de las etapas detalladas en el siguiente cuadro:

Etapas		Horas a capacitar	Numero de grupo	Modalidad	Participantes	Frecuencia
Etapa I	Formación	12 horas (3 sesiones)	4 grupo	Presencial máximo 25 personas por grupo (*)	100 colaboradores(**)	Semanal
	Medición	4 horas (1 sesiones)	4 grupos			
Etapa II	Seguimiento	4 horas (1 sesiones)	1 grupo	Presencial	5 Directivos (**)	Mensual
		25 horas (5 sesiones)	Individual	Virtual (individual)		

(*) Se debe considerar un máximo de 25 personas por grupo y en caso se requiera se podrá ampliar hasta 30 participantes, previa autorización de la DGT y DFD

(**) Se requiere que el proveedor remita el costo unitario del servicio de acuerdo a cada una de las etapas, ya que el número de participantes 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 participantes.

El taller tendrá las siguientes características:

- El PROVEEDOR deberá desarrollar el taller con la metodología experiencial, participativa y gamificada.
- El cronograma de ejecución del taller será aprobado por la SUNAT. 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.
- El PROVEEDOR entregará certificados virtuales de participación. Asimismo, enviará una copia de estos documentos a las DFD para ser ingresados al legajo de personal.
- Las sesiones presenciales 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. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- Las sesiones presenciales y virtuales sincrónicas se desarrollarán en días hábiles entre la 08:30 a 16:30 horas de acuerdo con el cronograma aprobado por la SUNAT. Ante 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.
- Las sesiones virtuales sincrónicas se desarrollarán a través de la plataforma Microsoft Teams.
- Para el desarrollo de cada sesión presencial y virtual sincrónica, el PROVEEDOR facilitará un equipo de profesionales, el cual estará conformado por un(a) (01) facilitador(a) y un(a) (01) monitor(a) que brindará apoyo logístico al facilitador durante el desarrollo de las sesiones.
- El PROVEEDOR brindará en cada sesión presencial el servicio de un (01) coffee break para cada uno de los participantes y adicionalmente, tres (03) coffee break para los miembros del equipo de la GDP que asistirán a las sesiones en calidad de observadores. Cada uno de los coffee break debe incluir cuatro (04) mini sándwich o mini triples y tres (03) bocaditos dulces que se entregarán a cada participante en cajas descartables individual; adicional a ello, se ofrecerá agua, café, infusiones y jugos naturales durante toda la sesión. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

Sobre las características de cada etapa del taller Pasión por el Servicio, se detalla:

I. ETAPA I¹

ETAPA DE FORMACIÓN

La etapa de Formación del taller tiene por objetivo desarrollar la competencia transversal Pasión por el Servicio en cien (100) colaboradores aproximadamente de acuerdo con la siguiente estructura:

Etapa	Módulos	Sesiones por módulo	Horas por sesión	Frecuencia	Modalidad	Grupos
Formación	Inteligencia Emocional	1	4 horas	Semanal	Presencial	4 grupos (*)
	Empatía y Comunicación	1	4 horas			
	Manejo de situaciones difíciles	1	4 horas			

(*) Se debe considerar un máximo de 25 personas por grupo y en caso se requiera se podrá ampliar hasta 30 participantes, previa autorización de la DGT y DFD

El PROVEEDOR desarrollará el contenido y ejecución de la etapa de Formación en base al siguiente detalle:

Módulo 1: Inteligencia Emocional

- Autoconocimiento: temperamento y carácter.
- Nuestras emociones.
- Creencias limitantes y potenciadoras.
- Percepciones.
- Mapas mentales (ABC).
- Motivación.

Módulo 2: Empatía y Comunicación

- Rapport o sintonía con el usuario.
- Teoría de Psycho-geometrics para entender al usuario.
- Persuasión por tipo de personalidad.
- Comunicación verbal y no verbal.

Módulo 3: Manejo de situaciones difíciles

- Herramientas para el manejo de situaciones difíciles.
- Aplicar la autoridad de forma asertiva.
- Modelo CAPA.

Asimismo, el PROVEEDOR sensibilizará a los participantes sobre la importancia de la competencia Pasión por el Servicio para el logro de los objetivos estratégicos institucionales (PEI 2024 – 2027) y las habilidades blandas como base para el desarrollo personal y profesional.

¹ Para el desarrollo de la Etapa 1, el proveedor tendrá hasta 109 días como máximo para ejecutar las actividades señaladas, desde la firma del contrato

ETAPA DE MEDICIÓN

La etapa de Medición del taller tiene por objetivo validar las habilidades y conocimientos adquiridos en la etapa de formación por los participantes, de acuerdo con la siguiente estructura:

Etapa	Módulo	Sesiones por módulo	Horas por sesión	Frecuencia	Modalidad	Grupos
Medición	Validación de habilidades	1	4 horas	Semanal	Presencial	4 grupos (*)

(*) Se debe considerar un máximo de 25 personas por grupo y en caso se requiera se podrá ampliar hasta 30 participantes, previa autorización de la DGT y DFD

El PROVEEDOR desarrollará el contenido y ejecución de la etapa de medición en base al siguiente detalle:

- Dinámicas gamificadas.
- Role play individual.
- Medición de aprendizajes.
- Apreciaciones cualitativas del facilitador.

II. ETAPA II²

ETAPA DE SEGUIMIENTO

La etapa de Seguimiento del taller tiene por objetivo brindar herramientas a cinco (05) directivos, para realizar el desarrollo y seguimiento de las habilidades adquiridas por los participantes en la etapa de Formación, en el marco de la competencia transversal Pasión por Servicio de acuerdo con la siguiente estructura:

Etapa	Módulo	Sesiones por módulo	Horas por sesión	Frecuencia	Modalidad	Participantes
Seguimiento	Feedback	1	4 horas	Mensual	Presencial (grupal)	5
		5	1 hora		Virtual (individual)	

La etapa de seguimiento, módulo feedback, se desarrollará en seis (06) sesiones. La primera sesión tendrá una duración de cuatro (04) horas y se desarrollará en modalidad presencial (grupal). Las siguientes cinco (05) sesiones tendrán una duración de una (01) hora cada una y se desarrollarán mensualmente, en modalidad virtual sincrónica (individual).

El PROVEEDOR desarrollará el contenido y ejecución de la etapa de seguimiento en base al siguiente detalle:

- Recomendaciones para brindar feedback efectivo.

² Para el desarrollo de la Etapa 2, el proveedor tendrá hasta 269 días como máximo para ejecutar las actividades señaladas, desde la firma del contrato.

- Herramientas para realizar seguimiento y feedback.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta (aplicativo de feedback).
- 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. La SUNAT entregará al PROVEEDOR la información correspondiente.
- El PROVEEDOR brindará asesoría y retroalimentación a los participantes para que desarrollen las habilidades descritas en el Plan de Trabajo.

6.1.3 Evaluación

El PROVEEDOR realizará la medición del nivel 1 (reacción de los participantes referente a la acción) al finalizar la etapa de Formación del taller.

El PROVEEDOR realizará la medición del nivel 2 (conocimiento, habilidades y actitudes) al iniciar y al finalizar la etapa de Formación del taller.

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.

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
<p>Entregable 1: Plan de Trabajo</p>	<p>Luego de la firma del contrato el PROVEEDOR deberá presentar el Plan de Trabajo, el cual debe contener mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos, descripción, metodología, herramientas y cronograma de trabajo de cada etapa y sesión del taller conforme a lo comunicado por la DGT en reunión de alineamiento. ▪ Las herramientas para la evaluación de los niveles de medición 1 (reacción) y 2 (aprendizaje). ▪ Modelo de los informes de las etapas de Formación y Medición (entregable 2), así como, de la etapa de Seguimiento (entregable 3). ▪ Perfil profesional del personal clave del servicio. ▪ Nombre, correo y número de teléfono del(la) coordinador(a) del servicio. ▪ Otra información que el PROVEEDOR del servicio considere relevante detallar.

ENTREGABLE	CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE
<p>Entregable 2: Informe de las etapas de Formación y Medición del taller</p>	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo de las etapas y de cada una de las sesiones. ▪ Lista de participantes por sesión. ▪ Reporte de asistencia a cada una de las sesiones. ▪ 02 fotografías por sesión de cada grupo. ▪ Resultados del análisis de la evaluación de los niveles 1 (reacción) y 2 (aprendizaje). ▪ Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado del taller. ▪ Gráficos que muestren información cuantitativa sobre el desarrollo de las etapas del taller. ▪ Certificado de participación en formato PDF por cada participante, el cual deberá estar firmado por el PROVEEDOR. ▪ Reporte de incidencias, de corresponder.
<p>Entregable 3: Informe de la etapa de Seguimiento</p>	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivo de la etapa de Seguimiento. ▪ Lista de participantes por sesión. ▪ Reporte de asistencia a cada una de las sesiones. ▪ Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado de la etapa de Seguimiento. ▪ Gráficos que muestren información cuantitativa sobre el desarrollo de la etapa de Seguimiento. ▪ Reporte de incidencias, de corresponder.

7. REQUISITOS DE LA FIRMA CONSULTORA Y DE SU PERSONAL

7.1 DE LA FIRMA CONSULTORA

El PROVEEDOR debe acreditar la ejecución de mínimo tres (03) servicios referidos a la ejecución de talleres, programas, capacitaciones o entrenamientos sobre desarrollo de habilidades blandas, competencias o habilidades personales.

Además, el PROVEEDOR deberá contar mínimamente con una (1) experiencia en el desarrollo de intervenciones tales como: talleres, programas o entrenamientos de planes de acción que fomenten la mejora de la satisfacción en la experiencia de pasajeros o usuarios en aeropuertos.

La experiencia indicada debe ser acreditada durante los seis (06) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

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, quien se encargará de la gestión administrativa y de coordinar con la SUNAT.
- Un (01) facilitador para el diseño del contenido y desarrollo de las sesiones presenciales del taller.

A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Coordinador del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título Universitario en Psicología, Educación, Administración o Ingeniería, Ciencias de la Comunicación, Gestión de Recursos Humanos o afines. <p>Facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulado Universitario en Psicología, Administración, Gestión de Recursos Humanos, Comunicaciones, Ingeniería o afines. <p>Se considerará carreras afines de acuerdo con el CLASIFICADOR DE CARRERAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y TECNICO PRODUCTIVAS – INEI.</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 enlace: 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.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Coordinador del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia mínima de dos (02) años realizando funciones de coordinación o dirección académica previos a la firma de contrato. <p>Facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios referidos a talleres en habilidades blandas, desarrollo de competencias, desarrollo de liderazgo o desarrollo de competencias personales, durante el último año previo a la firma de contrato. <p><u>Acreditación:</u> 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 comprobante de pago (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>

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 a un (01) monitor(a) que brindará apoyo logístico al facilitador durante el desarrollo de las sesiones presenciales del taller.

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 la sección 7.2 del 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 la sección 7.2 del 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 numeral 7.2 del presente documento.

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

- Las sesiones presenciales del taller se desarrollarán en instalaciones provistas por el PROVEEDOR del servicio. 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.
- Las instalaciones deberán contar con ventilación natural y aire acondicionado, escritorios o mesas de trabajo y sillas para cada uno de los asistentes; asimismo, deberán contar con servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres.
- Las sesiones virtuales del taller se desarrollarán a través de la plataforma Microsoft Teams.
- Las sesiones presenciales y virtuales sincrónicas del taller se desarrollarán en días hábiles de 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 SUNAT 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 289 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato e incluye revisiones y conformidades.
- Los plazos de entrega, revisión y aprobación de cada entregable se detallan a continuación:

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT
Entregable 1: Plan de Trabajo	Hasta veinte (20) días calendarios contados a partir del día siguiente de la reunión de alineamiento.	Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 1.
Entregable 2: Informe de las etapas de Formación y Medición del taller	Hasta siete (07) días calendarios contados a partir de la culminación de las actividades referentes a la Etapa 1, señaladas en el numeral 6.1.2 del presente documento. Es decir, luego de culminar las etapas de formación y medición del taller.	Hasta siete (07) días calendarios contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 2.
Entregable 3: Informe de la etapa de Seguimiento del taller	Hasta siete (07) días calendarios contados a partir de la culminación de las actividades referentes a la Etapa 2, señaladas en el numeral 6.1.2 del presente documento. Es decir, luego de la última sesión de la etapa de Seguimiento.	Hasta siete (07) días calendarios contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 3.

De haber observaciones se le comunicará al PROVEEDOR, quien deberá subsanar las mismas dentro de los tres (03) días calendarios siguientes de recibida la comunicación de observación y hasta tres (03) días calendarios 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 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	División de Formación y Desarrollo
Entregable 2	Informe de las etapas de Formación y Medición del taller	División de Formación y Desarrollo

Entregables	Descripción	Opinión favorable
Entregable 3	Informe de la etapa de seguimiento del taller	División de Formación y Desarrollo

11. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán tomando en cuenta el cuadro siguiente:

Entregables	Descripción	Forma de pago
Entregable 1	Plan de Trabajo	0%
Entregable 2	Informe de las etapas de Formación y Medición del taller	100% del costo unitario de la capacitación por el número de personas capacitadas
Entregable 3	Informe de la etapa de seguimiento del taller	100% del costo de la capacitación por el número de personas capacitadas

12. PENALIDADES

12.1. PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

12.1.1 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 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 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.

12.1.2 OTRAS PENALIDADES

Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	PROCEDIMIENTO
No cumplir con las características y condiciones del servicio (a excepción de la demora en la ejecución de los entregables sujetos a penalidad por mora).	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 y/o recursos 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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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

Para efectos del presente servicio, el PROVEEDOR podrá subcontratar el servicio de otras empresas, siempre y cuando el servicio a subcontratar no sea propiamente el de capacitación. El incumplimiento de esta obligación es causal de terminación de 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

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.

13.6 Responsabilidad por vicios ocultos

La firma consultora 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.

13.7 Seguridad y Salud en el Trabajo

La firma consultora se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como, de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo.

Del mismo modo, la firma consultora 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 cual será entregado por la SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato.