

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL SERVICIO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE TALLERES PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA DIRECTIVA LIDERAZGO TRANSFORMADOR EN DIRECTIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)

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 270 días calendario luego de la firma del contrato.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa consultora para el servicio de diseño y ejecución de talleres para el desarrollo de la competencia directiva liderazgo transformador en directivos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

2. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio desarrollará la competencia directiva liderazgo transformador en los directivos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), contribuyendo así, al logro de la AEI 01.04 Modernización y Transformación Digital de los Procesos de la Entidad acción y los objetivos estratégicos institucionales descritos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024 - 2027.

Asimismo, se busca contribuir con la transformación digital de la institución, formando líderes que promuevan el cambio, la innovación y la agilidad en los procesos y servicios de la institución; así también que, desarrollen a sus equipos de trabajo a través de un feedback constructivo, frecuente y oportuno, generando compromiso y motivación, en un entorno positivo, íntegro y de confianza, para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, contribuyendo de esta manera con 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°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, así como tres (03) competencias directivas: Liderazgo Transformador, Pensamiento Estratégico y Toma de Decisiones. Cabe resaltar que un directivo debe cumplir con las seis (06) competencias.

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 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 directivos en el marco de la transformación digital y de los objetivos estratégicos institucionales descritos en el Plan Estratégico Institucional 2024 - 2027.

Para apoyar este propósito, se tiene previsto ejecutar acciones para desarrollar la competencia directiva liderazgo transformador en directivos de la SUNAT.

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) **PEI**: Plan Estratégico Institucional.
- h) **OEI**: Objetivos Estratégicos Institucionales.
- i) **PROVEEDOR**: Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP).

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo general

Desarrollar la competencia directiva Liderazgo Transformador en los(as) directivos(as) de la SUNAT, fortaleciendo su rol como líderes en el proceso de gestión del cambio y promotores de la innovación y agilidad en los procesos y servicios de la institución, contribuyendo así al logro de los OEI descritos en el PEI 2024 - 2027.

5.2. Objetivos específicos

- a. Conocer la definición e indicadores conductuales por cada nivel de la competencia directiva Liderazgo Transformador descritos en el modelo de competencias de la SUNAT.
- b. Identificar sus propias fortalezas y oportunidades de desarrollo (autoconocimiento) relacionadas a los indicadores conductuales de la competencia Liderazgo Transformador.
- c. Aplicar los indicadores conductuales esperados de la competencia Liderazgo Transformador en la gestión de los(as) directivos(as).
- d. Sensibilizar y conocer la importancia, estrategias y herramientas de la gestión del cambio; así como, comprender el impacto de su rol en el proceso de transformación digital de la institución.

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(as) directivos(as) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

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

N°	Acciones del servicio	N° de acciones	Dirigido	Duración	Modalidad
I	Taller de Liderazgo Transformador	1 taller	36 directivos(as)	40 horas	Presencial (grupal)
				75 horas	Virtual sincrónico (grupal)
II	Curso de Liderazgo Transformador	1 curso	1,058 directivos(as)	1.5 horas aproximadamente	Virtual asincrónico
III	Simulador de Feedback	9 simuladores	1,058 directivos(as)	4.5 horas aproximadamente	Virtual asincrónico

I. Taller de Liderazgo Transformador.

El PROVEEDOR desarrollará la estructura, contenido y ejecución de un (01) taller denominado “Taller de Liderazgo Transformador”. Este taller tendrá por objetivo desarrollar la competencia directiva Liderazgo Transformador en 36 directivos(as) de la institución. Asimismo, sensibilizará a los participantes sobre la importancia de esta competencia para el logro de los objetivos estratégicos institucionales (PEI 2024 – 2027) y las habilidades blandas como base para el desarrollo personal y profesional.

El PROVEEDOR desarrollará la estructura, contenido y ejecución del taller en base al siguiente cuadro:

Módulo	Temática	N° Sesiones	Modalidad	Aplicación	N° de horas
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoconocimiento. ▪ Inteligencia emocional. ▪ Integridad y confianza. 	01	Presencial	Grupal	08 horas por sesión
		02	Virtual sincrónica	Grupal	1.5 horas por sesión
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo Transformador. ▪ Gestión del cambio. ▪ Transformación digital. 	01	Presencial	Grupal	08 horas por sesión
		02	Virtual sincrónica	Grupal	1.5 horas por sesión
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Feedback. ▪ Desarrollo de personas. ▪ Comunicación efectiva. 	01	Presencial	Grupal	08 horas por sesión
		02	Virtual sincrónica	Grupal	1.5 horas por sesión
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovación y agilidad. ▪ Proceso de iteración. ▪ Aprender de los errores. 	01	Presencial	Grupal	08 horas por sesión
		02	Virtual sincrónica	Grupal	1.5 horas por sesión
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación y compromiso. ▪ Visión inspiradora. ▪ Foco en el logro de los OEI. 	01	Presencial	Grupal	08 horas por sesión
		02	Virtual sincrónica	Grupal	1.5 horas por sesión

- El Modelo de Competencias de la SUNAT, documento que detalla la competencia directiva Liderazgo Transformador, 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 taller tendrá las siguientes características:

- Estará dirigido a 36 directivos(as) de la institución.
- El PROVEEDOR desarrollará el contenido del taller en base a la temática propuesta para cada módulo y descrita en el presente documento.
- El taller se desarrollará con la metodología experiencial (experiencia concreta, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa).
- El taller se desarrollará en modalidad presencial y virtual sincrónica.
- Se estructurará en cinco (05) módulos, cada módulo se desarrollará en tres (03) sesiones, la primera se ejecutará presencialmente y tendrá una duración de ocho (08) horas, y las dos (02) sesiones siguientes, se desarrollarán de forma virtual sincrónica y tendrán una duración de una hora y media (1.5) cada una.
- El taller tendrá una duración de cuarenta (40) horas de actividades presenciales que se desarrollarán de manera grupal para los 36 participantes; además, el PROVEEDOR brindará setenta y cinco (75) horas de actividades virtuales sincrónicas a los 36 participantes divididos en cinco (05) grupos de siete (07) integrantes aproximadamente por cada uno.
- El taller está programado para desarrollarse en cuatro (04) meses aproximadamente.
- Las sesiones se programarán con frecuencia semanal.
- 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.
- En cada módulo, los participantes desarrollarán dos (02) ejercicios prácticos y un (01) de acta de compromiso, herramientas que el PROVEEDOR desarrollará y facilitará a los participantes con el objetivo que pongan en práctica las habilidades trabajadas en las sesiones presenciales. Estas herramientas estarán alineadas a la temática de cada módulo y se desarrollarán de manera individual por cada participante. Esta acción deberá ser supervisada por el facilitador del taller brindando asesoría y coaching a los participantes para que logren desarrollar la habilidad trabajada en el módulo. Se detalla las características de ambas herramientas:
 - **Ejercicios prácticos:** Acciones específicas (comportamientos) que cada participante debe aplicar antes de sus sesiones virtuales sincrónicas, en ellas pondrán en práctica lo aprendido en la sesión presencial del módulo.
 - **Acta de compromiso:** Documento en el que cada participante detalla su aprendizaje del módulo y redacta su compromiso, en acciones específicas (comportamientos) que ha identificado necesita incorporar en su día a día laboral y que lo ayudarán en su proceso de desarrollo de la competencia Liderazgo Transformador.
- 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.

- Al finalizar el taller, el PROVEEDOR entregará certificados virtuales de participación a cada directivo participante. Asimismo, enviará una copia de estos documentos a las DFD para ser ingresados al legajo del personal.

Las sesiones presenciales tendrán las siguientes características:

- Las sesiones 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 se desarrollarán en días hábiles entre la 08:30 a 17:30 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.
- Cada sesión debe incluir cómo mínimo tres (03) actividades como juego de roles, dinámicas grupales, resolución de casos, debriefing, x-learning (experience learning), LEGO® Serious Play® u otros recursos que promuevan entornos creativos, dinámicos, colaborativos, reflexivos e interactivos, y que faciliten el desarrollo de la competencia. Las actividades propuestas no deben repetirse en más de dos oportunidades en todo el taller. La propuesta de las actividades, recursos, etc. debe ser aprobada por la SUNAT.
- El PROVEEDOR presentará a los participantes los dos (02) ejercicios prácticos y el objetivo y característica del Acta de compromiso, las cuales serán revisadas en las sesiones virtuales sincrónicas de cada módulo.
- Para el desarrollo de cada sesión, el PROVEEDOR facilitará un equipo de profesionales, el cual estará conformado por un(a) (01) facilitador(a) senior y un(a) (01) monitor(a) que brindará apoyo logístico al facilitador durante el desarrollo de las sesiones.
- El PROVEEDOR brindará en cada sesión el servicio de almuerzo para cada uno de los participantes y adicionalmente tres (03) para los miembros del equipo de la DGT que asistirán a las sesiones en calidad de observadores. El servicio debe incluir una (01) entrada, un (01) plato de fondo, un (01) postre y una (01) bebida. Este servicio se realizará dentro de la sede donde se desarrollarán las sesiones presenciales. El PROVEEDOR deberá presentar tres (03) alternativas diferentes de almuerzo y la SUNAT aprobará.
- El PROVEEDOR brindará en cada sesión el servicio de dos (02) coffee break para cada uno de los participantes y adicionalmente tres (03) para los miembros del equipo de la DGT 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 dos (02) bocaditos dulces que se entregarán a cada participante en cajas descartables individual; adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosa, café, infusiones y jugos naturales durante toda la sesión. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

Las sesiones virtuales sincrónicas tendrán las siguientes características:

- Las sesiones se desarrollarán a través de la plataforma Microsoft Teams. Se programarán en días hábiles de 9:00 am a 10:30 am. (1.5 horas). De ser necesario, se desarrollarán sesiones en paralelo para cumplir con el cronograma.
- 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.
- Para cumplir con el cronograma de las sesiones virtuales, el PROVEEDOR deberá brindar dos (02) asesores que tendrán como objetivo desarrollar en los participantes la competencia directiva Liderazgo Transformador.

- En cada módulo se formarán cinco (05) grupos de siete (07) integrantes aproximadamente por cada uno, buscando cumplir eficientemente con el objetivo del servicio.
- El PROVEEDOR revisará junto a cada participante sus dos (02) ejercicios prácticos y su acta de compromiso.
- El PROVEEDOR brindará asesoría y coaching a los participantes para que logren desarrollar la habilidad trabajada en el módulo.
- En la segunda sesión virtual sincrónica de cada módulo, cada participante presentará un (01) documento denominado Acta de Compromiso. Esta acción debe ser supervisada por el asesor para asegurar su idoneidad.
- En la última sesión virtual sincrónica del taller, el PROVEEDOR brindará retroalimentación a cada participante, detallando acciones específicas que debe desarrollar para su crecimiento profesional en el marco de la competencia Liderazgo Transformador.

Tres (03) días calendario luego de haber finalizado cada módulo, el PROVEEDOR deberá presentar un **reporte de las sesiones del taller de Liderazgo Transformador** a la DGT que contenga lo siguiente:

- Número del módulo desarrollado.
- Lista de asistencia con firma de los participantes de la sesión presencial del módulo desarrollado.
- Lista de asistencia de las tres (03) sesiones (nombre completo, número de registro, DNI y área a la que pertenece). Este reporte debe ser enviado también en formato Excel.
- Reporte del desarrollo de los dos (02) ejercicios prácticos de cada participante.
- Reporte de presentación de acta de compromiso de cada participante.
- Valoración cuantitativa y cualitativa de las características de cada participante al iniciar y finalizar el módulo.
- Dos (02) fotografías de la sesión presencial y una (01) fotografía de cada sesión virtual sincrónica.
- Reporte de incidencias de ser el caso.
- Otra información que el PROVEEDOR considere relevante de acuerdo con su experiencia.

Asimismo, El PROVEEDOR deberá diseñar la estructura, contenido y el medio virtual de los métodos de recolección de datos por medio de los cuales se realizará la **evaluación de la acción** en tres (03) niveles de medición:

- Nivel 1: mide la reacción de los participantes referente a la acción (taller).
- Nivel 2: mide los cambios/mejoras en conocimiento, habilidades y actitudes.
- Nivel 3: mide los cambios en el comportamiento.

Nivel de medición	Momento de aplicación	Herramienta
Nivel 1 (reacción)	Al término del taller	Cuestionario 1
Nivel 2 (aprendizaje)	Al iniciar el taller	Cuestionario 2
	Al término del taller	Cuestionario 3 Role play
Nivel 3 (aplicación)	2 meses luego del término de taller	Matriz de identificación de comportamientos

Los cuestionarios 2 y 3 comparten el mismo objetivo; sin embargo, deberán ser diferentes en contenido.

Asimismo, el PROVEEDOR aplicará las herramientas de evaluación:

- **Cuestionario 1:** debe medir la relevancia, importancia, utilidad, idoneidad, facilidad de uso, motivación para tomar acción y recomendaciones.
- **Cuestionario 2:** debe medir el conocimiento previo a la ejecución del taller.
- **Cuestionario 3:** debe medir la adquisición de conocimientos al finalizar el taller.
- **Matriz de identificación de comportamientos:** debe medir los indicadores conductuales esperados, la frecuencia de uso, éxito de uso, barreras e impulsores de uso. Corresponde a una evaluación de 180° (autoevaluación, evaluación del jefe inmediato y de colaboradores a cargo).
- **Role play o juego de roles:** Representación de una situación específica donde el participante demuestre los comportamientos adquiridos.

II. Curso de Liderazgo Transformador.

EL PROVEEDOR desarrollará un (01) Curso de Liderazgo Transformador, este curso tendrá por objetivo desarrollar la competencia directiva Liderazgo Transformador en los directivos(as) de la institución. Asimismo, sensibilizará a los participantes sobre la importancia de esta competencia para el logro de los objetivos estratégicos institucionales (PEI 2024 – 2027) y las habilidades blandas como base para el desarrollo personal y profesional.

El PROVEEDOR desarrollará la estructura y contenido del curso en base al siguiente cuadro:

Módulo	Temática
1	▪ Introducción al curso.
2	▪ Autoconocimiento. ▪ Inteligencia emocional. ▪ Integridad y confianza.
3	▪ Gestión del cambio. ▪ Transformación digital.
4	▪ Pensamiento Estratégico.
5	▪ Toma de Decisiones.
6	▪ Trabajo Colaborativo
7	▪ Liderazgo Transformador.
8	▪ Feedback. ▪ Desarrollo de personas. ▪ Comunicación efectiva.
9	▪ Innovación y agilidad. ▪ Proceso de iteración. ▪ Aprender de los errores.
10	▪ Motivación y compromiso. ▪ Visión inspiradora. ▪ Foco en el logro de los OEI.
11	▪ Recomendaciones finales

El PROVEEDOR desarrollará el curso con las siguientes características:

- El curso estará dirigido a todos los directivos(as) de la institución, 1,058 aproximadamente.
- Se desarrollará en modalidad virtual asincrónica.
- El contenido del curso debe estar alineado a la temática propuesta descrita en el presente documento.
- El curso tendrá una duración de 1.5 horas aproximadamente y se presentará en videos de corta duración, cada video desarrollará la temática propuesta.
- Los videos deberán ser presentados por un consultor experto que favorezca la enseñanza online.
- El PROVEEDOR deberá garantizar que el curso cuente con las herramientas que permitan la evaluación de los niveles de medición 1 (reacción) y 2 (aprendizaje). Estas herramientas deberán ser desarrolladas por el PROVEEDOR y aprobadas por la SUNAT.

Asimismo, el PROVEEDOR deberá:

- Brindar soporte metodológico para el diseño del curso.
- Brindar soporte técnico durante la vigencia del servicio para asegurar el correcto uso del Curso de Liderazgo Transformador en la plataforma SUNAT.
- Elaborar la propuesta, el diseño y el guion instruccional.
- Elaborar el storyboard.
- Brindar el servicio de diseño gráfico, look and feel, locución e inserción de audios y videos.
- Crear insumos virtuales.
- Garantizar que el curso brindará a los usuarios una navegación intuitiva que facilite el aprendizaje.
- Realizar la configuración del curso (SCORM) y las herramientas de evaluación de los niveles 1 (reacción) y 2 (aprendizaje) en la plataforma de la SUNAT para garantizar que se pueda obtener información en tiempo real de los usuarios que acceden y el nivel alcanzado para un seguimiento eficiente y focalizado.

Asimismo, El PROVEEDOR deberá diseñar la estructura, contenido y configuración de las herramientas de evaluación por medio de los cuales se realizará la **evaluación del curso** en dos (02) niveles de medición:

- Nivel 1: mide la reacción de los participantes referente a la acción (curso).
- Nivel 2: mide los cambios/mejoras en conocimiento, habilidades y actitudes.

Nivel de medición	Momento de aplicación	Herramienta
Nivel 1 (reacción)	Al término del curso	Cuestionario 1
Nivel 2 (aprendizaje)	Al iniciar el curso	Cuestionario 4
	Al término del curso	Cuestionario 5 Role play

Los cuestionarios 4 y 5 comparten el mismo objetivo; sin embargo, deberán ser diferentes en contenido.

Se detalla la descripción de las herramientas de evaluación:

- **Cuestionario 1:** debe medir la relevancia, importancia, utilidad, idoneidad, facilidad de uso, motivación para tomar acción y recomendaciones.

- **Cuestionario 4:** debe medir el conocimiento previo a la ejecución del taller.
- **Cuestionario 5:** debe medir la adquisición de conocimientos al finalizar el taller.

III. Simuladores de Feedback.

El PROVEEDOR desarrollará nueve (09) simuladores de feedback (recursos interactivos audiovisuales). Esta acción tendrá por objetivo desarrollar en los directivos la habilidad para brindar los tres (03) tipos de feedback propuestos por la SUNAT y estará enmarcada en las competencias: Trabajo Colaborativo, Pasión por el servicio y Motivación por el resultado.

El PROVEEDOR desarrollará la estructura y contenido de los simuladores en base al siguiente cuadro:

Tipo de feedback	Competencias		
	Trabajo Colaborativo	Pasión por el Servicio	Motivación por el Resultado
Coaching	Simulador 1	Simulador 4	Simulador 7
Apreciativo	Simulador 2	Simulador 5	Simulador 8
Evaluativo	Simulador 3	Simulador 6	Simulador 9

Los simuladores de feedback deben cumplir con las siguientes características técnicas:

- Se debe desarrollar una propuesta instruccional que permita generar rutas de decisiones o ramificaciones según la navegación que realice el usuario. Estas ramificaciones no podrán exceder de 4 rutas de navegación.
- El desarrollo de los contenidos deberá incluir grabaciones / filmaciones de preferencia en las instalaciones de la SUNAT.
- Cada ruta de navegación no deberá exceder los 30 slides.
- Se requerirá de actores que recreen los diálogos y situaciones laborales que se incorporarán en los simuladores.
- La entrega de los simuladores será en formato SCORM y deberá incluir un feedback cualitativo según las decisiones que haya tomado el usuario durante la navegación en el simulador. Se incluirá una adaptación gráfica según el manual de identidad de SUNAT.
- Incluye diseño instruccional, elaboración de guion instruccional y storyboard.
- Servicio de diseño gráfico.
- Locución e inserción de audios.
- Grabación e inserción de videos.
- Realizar la configuración de los simuladores de feedback y de la herramienta de evaluación del nivel 1 (reacción) en la plataforma de la SUNAT para garantizar que se pueda obtener información en tiempo real de los usuarios que acceden y el nivel alcanzado para un seguimiento eficiente y focalizado.
- Brindar soporte técnico durante la vigencia del servicio para asegurar el correcto uso de los simuladores de feedback y la herramienta de evaluación en la plataforma SUNAT.

Los simuladores de feedback deben cumplir con las siguientes características funcionales:

- Ser interactivos y que permitan tomar decisiones para recrear situaciones de actividades laborales en la SUNAT.
- Práctica dirigida y el desarrollo de habilidades para brindar feedback por parte de los(as) directivos(as) de la SUNAT.
- Agilizar el aprendizaje a través de ejercicios interactivos.
- Brindar a los(as) directivos(as) orientación rápida y ágil en relación con el tipo de respuestas brindadas en los ejercicios de retroalimentación.
- El PROVEEDOR deberá garantizar que los simuladores de feedback cuenten con una herramienta que permita la evaluación del nivel de medición 1 (reacción). Esta herramienta deberá ser desarrollada por el PROVEEDOR y aprobada por la SUNAT.

Un ejemplo de la versión final de los simuladores de feedback puede ser visualizado a través del siguiente enlace: <https://h5p.org/branching-scenario>

Asimismo, El PROVEEDOR deberá diseñar la estructura, contenido y configuración de las herramientas de evaluación por medio de los cuales se realizará la **evaluación de los simuladores de feedback** en el nivel 1 (reacción) de medición:

- Nivel 1: mide la reacción de los participantes referente a la acción (simulador de feedback).

Nivel de medición	Momento de aplicación	Herramienta
Nivel 1 (reacción)	Al término de cada simulador de feedback	Cuestionario 1

Asimismo, el PROVEEDOR aplicará la siguiente herramienta de evaluación:

- **Cuestionario 1:** debe medir la relevancia, importancia, utilidad, idoneidad, facilidad de uso, motivación para tomar acción y recomendaciones.

6.1.3 Evaluación

El PROVEEDOR deberá diseñar la estructura, contenido y configuración o medio de las herramientas de evaluación de las acciones del servicio en tres (03) niveles de medición, la SUNAT aprobará la propuesta:

- Nivel 1: mide la reacción de los participantes referente a la acción.
- Nivel 2: mide los cambios/mejoras en conocimiento, habilidades y actitudes.
- Nivel 3: mide los cambios en el comportamiento.

N°	Acciones del servicio	Nivel de medición	Configuración / Medio
I	Taller de Liderazgo Transformador	Nivel 1 Nivel 2 Nivel 3	Virtual
II	Curso de Liderazgo Transformador	Nivel 1 Nivel 2	Webcampus

III	Simulador de Feedback	Nivel 1	Webcampus
-----	-----------------------	---------	-----------

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 y cronograma de trabajo de cada acción y entregable del servicio conforme a lo comunicado por la DGT en reunión de alineamiento. ▪ Para el taller de Liderazgo Transformador, se detallará el objetivo, metodología, técnicas, herramientas, recursos, materiales por cada módulo y sesión, propuesta de sede en donde se desarrollarán las sesiones, entre otra información que el PROVEEDOR del servicio considere relevante detallar. ▪ Propuesta temática de los simuladores de feedback y curso de Liderazgo Transformador. ▪ Propuesta de las herramientas para la evaluación de los niveles de medición 1 (reacción), 2 (aprendizaje) y 3 (aplicación). ▪ Modelo de reporte mensual del taller, modelo de reporte mensual de los simuladores de feedback, modelo de informe del taller de Liderazgo Transformador, modelo de informe de evaluación del Taller de Liderazgo Transformador, modelo de informe del servicio y modelo de certificado de participación. ▪ 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. <p>El informe debe ser firmado por el coordinador(a) del servicio.</p>

ENTREGABLE	CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE
Entregable 2: Informe del Taller de Liderazgo Transformador	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características del taller (objetivos, fechas de las sesiones, etc.) ▪ La lista de participantes. ▪ El reporte de asistencia a las 15 sesiones del taller. ▪ El reporte de desarrollo de los ejercicios prácticos (10 por taller). ▪ El reporte de presentación de las Actas de Compromiso (5 por taller). ▪ El reporte de la retroalimentación de cada participante al finalizar el taller. ▪ Resultados del análisis de la evaluación de los niveles 1 (reacción) y 2 (aprendizaje) al iniciar y finalizar el taller. ▪ Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado del taller. ▪ Gráficos que muestren información cuantitativa sobre el desarrollo 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>El informe debe ser firmado por el coordinador(a) del servicio.</p>
Entregable 3: Curso de Liderazgo Transformador	<p>El PROVEEDOR deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El curso asincrónico distribuido en once (11) videos como mínimo configurados en plataforma de SUNAT (SCORM), de acuerdo con lo señalado en el numeral 6.1.2 Contenido del servicio. ▪ El guion instruccional en formato PDF. ▪ El storyboard en formato PDF. <p>En caso el PROVEEDOR crea conveniente modificar el contenido, distribución o características de lo requerido, 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.</p>
Entregable 4: Simuladores de feedback	<p>El PROVEEDOR deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los nueve (09) simuladores de feedback configurados en plataforma de SUNAT (SCORM), de acuerdo con lo detallado en el numeral 6.1.2 contenido del servicio. ▪ El diseño instruccional, guion instruccional y storyboard en formato PDF.
Entregable 5: Informe de evaluación del Taller de Liderazgo Transformador	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de los participantes en las evaluaciones: nombre completo, número de registro, DNI y área a la que pertenece. ▪ Resultados de la evaluación del nivel 2 (aprendizaje) y nivel 3 (aplicación) del taller de Liderazgo Transformador luego de dos (02) meses de haber culminado con el taller. ▪ Análisis y comparativo de las evaluaciones. Gráficos que muestren información cuantitativa. ▪ Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado del taller. <p>El informe debe ser firmado por el coordinador(a) del servicio.</p>

ENTREGABLE	CARACTERÍSTICAS DEL ENTREGABLE
Entregable 6: Informe del servicio	El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle el consolidado de las acciones realizadas, así como los resultados, conclusiones y recomendaciones finales de la ejecución del 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 referidos a la ejecución de talleres, programas, capacitaciones o entrenamientos sobre Liderazgo o el desarrollo de habilidades blandas, competencias personales o habilidades personales.

Además, el PROVEEDOR deberá contar con experiencia en el desarrollo de cursos asincrónicos y recursos interactivos audiovisuales, por lo que también debe acreditar la ejecución de mínimo cinco (05) servicios iguales o similares al desarrollo de tecnologías educativas como cursos MOOC, Storyline, HTML5, microlearning, creación de cursos virtuales.

La experiencia indicada debe ser acreditada 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.

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 senior para el diseño del contenido y desarrollo de las sesiones presenciales del taller de Liderazgo Transformador.
- Dos (02) asesores para el desarrollo de las sesiones virtuales del taller de Liderazgo Transformador.
- Un (01) consultor experto para el diseño del contenido y para la creación de los videos (presentación de los contenidos) del curso de Liderazgo Transformador.
- Un (01) diseñador instruccional para el diseño y creación del curso de Liderazgo Transformador y simuladores de feedback.

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 Senior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulado Universitario en Psicología, Administración, Gestión de Recursos Humanos, Comunicaciones, Ingeniería o afines. ▪ Especialización en recursos humanos, especialización en gestión del talento, habilidades blandas o desarrollo de habilidades. <p>Asesor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulado Universitario en Psicología, Administración, Gestión de Recursos Humanos, Comunicaciones, Ingeniería o afines. ▪ Contar con certificación como coach. <p>Consultor experto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulado Universitario en Psicología, Administración, Gestión de Recursos Humanos, Ingeniería o afines. ▪ Especialización en recursos humanos, especialización en gestión del talento, habilidades blandas o desarrollo de habilidades. <p>Diseñador instruccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bachiller o Profesional de las carreras de Educación, Psicología o Comunicaciones. <p>Se considerará carreras afines de acuerdo al 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. <p>Facilitador Senior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia desarrollando talleres en habilidades blandas, desarrollo de competencias, desarrollo de liderazgo o desarrollo de competencias personales. ▪ Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios durante el último año previo a la firma de contrato. <p>Asesor</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia desarrollando sesiones de coaching. ▪ Debe acreditar la ejecución de dos (02) servicios durante el último año previo a la firma de contrato. <p>Consultor experto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en el diseño de cursos, capacitaciones, talleres o programas relacionados a habilidades blandas, inteligencia emocional, competencias, habilidades personales o liderazgo. ▪ Experiencia como presentador de contenido en medios digitales. ▪ Debe acreditar su experiencia con dos (02) videos creados sobre los temas mencionados, durante el último año previo a la firma de contrato. <p>Diseñador instruccional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia de haber realizado consultorías relacionadas a la elaboración de programas o mallas curriculares, virtualización de contenido o incorporación de TICs a procesos formativos. ▪ Debe acreditar su experiencia con dos (02) servicios como diseñador instruccional 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 (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) corrector de estilos que asegure una correcta ortografía, sintaxis y semántica de los productos del servicio.

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 Liderazgo Transformador 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 Liderazgo Transformador se desarrollarán a través de la plataforma Microsoft Teams.
- Las sesiones presenciales del Taller Liderazgo Transformador se desarrollarán en días hábiles de 08:30 a 17:30 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT.
- Las sesiones virtuales del Taller Liderazgo Transformador se desarrollarán en días hábiles de 09:00 a 10:00 horas de acuerdo con el cronograma presentado por el PROVEEDOR y aprobado por la SUNAT.
- El curso de Liderazgo Transformador deberá ser grabado en las instalaciones del PROVEEDOR.
- 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 270 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 quince (15) días calendarios contados a partir del día siguiente de la reunión de alineamiento.	Hasta cinco (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 1.
Entregable 2: Informe del Taller de Liderazgo Transformador	Hasta siete (07) días calendarios luego de ejecutado en su totalidad el Taller (*) de Liderazgo Transformador. (*). Incluye la ejecución de los 5 módulos, evaluación nivel 1 y nivel 2.	Hasta cinco (05) días calendarios contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 2.
Entregable 3: Curso de Liderazgo Transformador	Hasta ciento veinte (120) días calendarios contados a partir de la aprobación del Entregable 1.	Hasta siete (07) días calendarios contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 3.
Entregable 4: Simuladores de feedback	Hasta ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la aprobación del Entregable 1.	Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 4.
Entregable 5: Informe de evaluación del Taller de Liderazgo Transformador	Hasta diez (10) días calendarios luego de cumplir los dos meses de ejecutado el Taller de Liderazgo Transformador (*). (*). Corresponde a la evaluación nivel 3.	Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 5.
Entregable 6: Informe del servicio	Hasta diez (10) días calendarios luego de aprobado el Entregable 5.	Hasta siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción del Entregable 6.

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	DFD con visto bueno de la DGT
Entregable 2	Informe del Taller de Liderazgo Transformador	DFD con visto bueno de la DGT
Entregable 3	Curso de Liderazgo Transformador	DFD con visto bueno de la DGT
Entregable 4	Simuladores de feedback	DFD con visto bueno de la DGT

Entregables	Descripción	Opinión favorable
Entregable 5	Informe de evaluación del Taller de Liderazgo Transformador	DFD con visto bueno de la DGT
Entregable 6	Informe del servicio	DFD con visto bueno de la DGT

11. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán tomando en cuenta el cuadro siguiente:

Entregables	Descripción	Forma de pago
Entregable 1	Plan de Trabajo	5%
Entregable 2	Informe del Taller de Liderazgo Transformador	25%
Entregable 3	Curso de Liderazgo Transformador	25%
Entregable 4	Simuladores de feedback	25%
Entregable 5	Informe de evaluación del Taller de Liderazgo Transformador	15%
Entregable 6	Informe del servicio	5%

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 de cada una de las acciones del servicio.	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
No cumplir con la entrega oportuna de los reportes de las sesiones del taller de Liderazgo Transformador, detallados en el numeral 6.1.2 Contenido del servicio	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 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

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 cumplierse 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

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

13.7 Asociación en participación o consorcio.

Para efectos del presente servicio el PROVEEDOR podrá asociarse en participación o consorcio; y las partes que lo conforman deberán ser mancomunada y solidariamente responsables frente al comprador por el cumplimiento de los puntos considerados en el presente documento; asimismo, deberán designar a una de ellas para que actúe como representante.