

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MODALIDAD SEMI PRESENCIAL DEL CURSO DE LEAN UX

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de capacitación en modalidad Semi presencial del curso de LEAN UX

#### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

- a) **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo.
- b) **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) **Proveedor:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP)

#### 3. FINALIDAD PUBLICA

La acción de capacitación solicitada por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), la Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos (INER), la Intendencia Nacional de Gestión de Procesos (INGP), y la Oficina de Integración de Programas y Proyectos Institucionales (OIPPI), permite contar con profesionales altamente competentes que cuenten con los conocimientos y capacidades requeridas para el cumplimiento de los fines públicos vinculados a los actuales modelos de gestión de TI y herramientas tecnológicas con la finalidad de incrementar la productividad, mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, logrando la satisfacción de los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y/u otros que deban ser atendidos por personal de la SUNAT.

Esta acción de capacitación repercutirá en una mejora en el servicio de los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y usuarios internos, mejora los procesos, las habilidades y conocimiento del personal, entre otros, permitiendo satisfacer sus necesidades de atención de manera oportuna.

#### 4. ANTECEDENTES

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

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

Al respecto, con el objetivo de contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos, la SUNAT se encuentra inmersa en el proceso de transformación digital lo que implica diseñar e implementar procesos y

herramientas que brinden al contribuyente y usuario de comercio exterior una experiencia de uso ágil y simple.

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

En esa línea, la SUNAT busca incorporar recursos que desarrollen e implementen estrategias para el fortalecimiento de competencias para la transformación digital de tal forma que permita mejorar la forma en que nos relacionamos con el contribuyente, con los usuarios de comercio exterior y con los usuarios internos de la Institución, incrementando los niveles de eficiencia de los procedimientos y utilizando los beneficios de las nuevas tecnologías.

Para apoyar este propósito, se tiene previsto el desarrollo de cursos de capacitación en LEAN UX, con el fin de mejorar las competencias de los equipos de INSI, INER, INGP y OIPPI.

## **5. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

### **5.1 Objetivo General**

Brindar el servicio de capacitación en LEAN UX, bajo la modalidad semi presencial, a 72 colaboradores del área de INSI, INER, INGP y OIPPI de la SUNAT y de esa manera lograr fortalecer sus competencias para la Transformación Digital y Cultural.

### **5.2 Objetivos Específicos**

El desarrollo del curso busca llegar a los siguientes objetivos:

- Familiarizarse con los principios básicos de Lean UX y su relación con el desarrollo ágil
- Dominar las técnicas de investigación de usuarios
- Aplicar métodos de diseño colaborativo
- Validar y experimentar con soluciones de diseño
- Integrar Lean UX con el desarrollo ágil
- Escalar Lean UX en diferentes contextos organizacionales
- Analizar casos de estudio y ejemplos prácticos
- Aplicar los principios de Lean UX en proyectos prácticos

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

### **6.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar**

La ejecución del servicio contempla la contratación de un proveedor para la implementación de 01 curso de capacitación de acuerdo al siguiente detalle:

Horario de ejecución: De acuerdo con el cronograma del curso indicado en la sesión 6.1 y del plan de trabajo, previa aceptación de SUNAT. En una eventual modificación de los días u horarios por parte de la SUNAT durante la ejecución, se coordinará con el proveedor la reprogramación.

El plazo de ejecución de la contratación será hasta 150 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato e incluye revisiones y conformidades.

Las capacitaciones a desarrollarse se deberán realizar en un máximo de 25 personas por aula, solo en casos excepcionales se podrá ampliar hasta 30 participantes, previa coordinación con el equipo de la SUNAT.

Curso	N° de Horas	N° Vacantes	N° de Aulas	Modalidad	Plazo de ejecución del servicio
LEAN UX	40	72 (*)	3	Semi presencial	Hasta 150 días calendario luego de la firma del contrato

(\*) El número de vacantes podría variar impactando así en el monto total a pagar. Las modificaciones se realizarán previa coordinación con ambas partes. Por ello el proveedor deberá presentar los costos unitarios de las capacitaciones, permitiendo de esa manera realizar los cálculos respectivos para los pagos correspondientes.

Curso	Aulas	N° de participantes	Frecuencia	Horario	Observación
LEAN UX	Aula 1	24	Lunes y/o Miércoles	Entre 6pm a 8pm	Inicia la capacitación, después de la aprobación del Plan de trabajo y de acuerdo al cronograma de capacitación aprobado.
	Aula 2	24	Martes y/o jueves		
	Aula 3	24	Lunes y/o Miércoles		

### 6.2 Contenido del curso de capacitación<sup>1</sup>

- Introducción a Lean UX:
  - Historia y principios básicos de Lean UX.
  - Comparación con otras metodologías de diseño y desarrollo.
  - Beneficios y desafíos de adoptar Lean UX.
- Fundamentos de Lean y Agile:
  - Conceptos básicos de Lean y Agile.
  - Principios Agile y su relación con Lean UX.
    - Métodos de trabajo ágil como Scrum y Kanban.
- Investigación y descubrimiento de usuarios:
  - Métodos para comprender las necesidades y deseos de los usuarios.
  - Técnicas de investigación como entrevistas, encuestas y observación.
  - Creación de personas y mapas de empatía.
- Diseño colaborativo:
  - Facilitación de talleres de diseño colaborativo.
  - Técnicas de generación de ideas como Brainstorming y Design Studio.
  - Creación de prototipos rápidos y de baja fidelidad.
- Validación y experimentación:

<sup>1</sup> El contenido del curso podría ser modificado por La entidad de capacitación, conjuntamente con el Plan de Trabajo, dicha propuesta será revisada y autorizada por la DFD, previo visto bueno del área usuaria.

- Métodos para probar y validar hipótesis de diseño.
  - Pruebas de usabilidad, pruebas de concepto y pruebas A/B.
  - Recopilación y análisis de datos para tomar decisiones informadas.
6. Integración con el desarrollo:
    - Colaboración efectiva entre diseñadores, desarrolladores y otras partes interesadas.
    - Herramientas y prácticas para una entrega continua y rápida.
    - Implementación de ciclos de retroalimentación continua.
  7. Escalabilidad y sostenibilidad:
    - Adaptación de Lean UX a diferentes contextos organizacionales.
    - Manejo de equipos grandes y proyectos complejos.
    - Mantenimiento de la agilidad y la innovación a medida que crece el producto o la organización.
  8. Casos de estudio y ejemplos prácticos:
    - Análisis de proyectos reales que aplican los principios de Lean UX.
    - Discusión sobre los éxitos y desafíos encontrados en la implementación.

### 6.3 Metodología y Evaluación

Las clases se llevarán a cabo de manera semi presencial, con un total de 30% de clases presenciales, (**estas se llevarán a cabo en las instalaciones del proveedor**) y 70% de las clases virtuales, estas últimas serán 100% sincrónica.

- Dirección de la prestación del servicio: Las clases presenciales deberán desarrollarse en la instalaciones que el proveedor pondrá a disposición en la ciudad de Lima; y las clases virtuales deberán realizarse a través del Sistema de gestión del aprendizaje (LMS) puesto a disposición por el proveedor, en caso se requiera realizar una videoconferencia fuera del Sistema de gestión del aprendizaje del proveedor, o hacer uso de otros sistemas, estas deberán ser de Microsoft 365.

La evaluación será teórico y práctico y se usará el rango vigesimal, de cero a veinte (0-20); siendo la nota mínima aprobatoria de 13. El certificado será otorgado a aquellos colaboradores que logren obtener la nota mínima aprobatoria y una asistencia del 80% a las clases programadas.

Asimismo, para el cálculo de la nota mínima aprobatoria se deberá considerar: Nota del trabajo grupal (40%) y examen final (60%); siempre y cuando esté planteado en el plan de trabajo presentado por el proveedor.

Se deberá tomar una prueba de entrada y de salida. La prueba de entrada se deberá aplicar al inicio de las capacitaciones con la finalidad de medir los conocimientos del colaborador en la materia previa a la capacitación; la prueba de salida se realizará el último día de clase, de la misma manera de acuerdo a las preguntas proporcionadas por la DFD. Dichas evaluaciones se realizarán de acuerdo a las preguntas elegidas por la DFD del balotario proporcionado por la ECAP a la DFD, vía correo electrónico y antes del inicio de las capacitaciones. Asimismo, deberá remitir un balotario de 60 preguntas tanto para la prueba de entrada, como para a prueba de salida. El resultado de la prueba de entrada y de salida no será parte de la evaluación que se realice para otorgar la certificación.

Entre las estrategias metodológicas que se usarán para el desarrollo de las actividades virtuales se consideran:

- Material de autoaprendizaje para que el participante analice y valore el marco teórico y casuístico de los nuevos conocimientos.

- Ejercicios teóricos o prácticos: el docente promueve la construcción del nuevo conocimiento a través de las actividades virtuales que evidencien el “saber hacer” en un contexto determinado con fundamento en los saberes disciplinares.
- Talleres de aplicación: el docente genera situaciones de aprendizaje a través de la plataforma e-learning para la transferencia de los aprendizajes a contextos reales o cercanos a los participantes que serán retroalimentados en las sesiones virtuales.
- Acceso a recursos complementarios: como material de lectura, quiz, etc. organizados didácticamente que permiten al participante profundizar en los contenidos desarrollados.

### 6.4 Materiales de capacitación

Los materiales de capacitación: manuales, presentaciones en ppt, material bibliográfico, entre otros, que sean **necesarios** para el desarrollo del curso, serán digitales y puestos a disposición de los participantes antes del inicio de las clases.

## 7. ENTREGABLES Y PLAZOS DE EJECUCION DE LA PRESTACION

### 7.1 Entregables

El contratista deberá remitir los siguientes entregables, en los plazos y condiciones que se detallan en el siguiente cuadro. Dichos entregables serán presentados en forma digital (en PDF y archivos en formato original editable compatibles con Office), a través de la mesa de partes virtual de la SUNAT, los mismos deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI, quien comunicará de su cumplimiento a la División de Formación y Desarrollo de la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

Entregable 1: Plan de trabajo	<p>Luego de la firma del contrato el contratista tendrá <u>hasta treinta 30 días calendario</u> para presentar el Plan de Trabajo el cual deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silabo de los cursos, conteniendo las unidades de aprendizaje y los objetivos de aprendizaje por cada unidad; de acuerdo a los puntos los puntos señalados en la sección 6.1 y 6.2.</li> <li>• Datos de los docentes que asumirán la capacitación.</li> <li>• Cronograma de la capacitación, de acuerdo a lo señalado en la sección 6.1</li> <li>• Datos del personal administrativo encargado de las coordinaciones con la SUNAT y del soporte técnico</li> </ul>
Entregable 2: Informe Mensual	<p>Informe mensual de la capacitación realizada, el cual debe contener mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de verificación de asistencia, por grupo.</li> <li>• Resultados de la evaluación y examen (prueba final) realizado por cada grupo.</li> <li>• Certificados del personal capacitado que haya aprobado con una nota igual o mayor a 13, por cada grupo.</li> <li>• Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado de las evaluaciones realizadas, por cada grupo.</li> <li>• Resultado de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes. Por cada grupo</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de incidencias, de corresponder</li> <li>• Material de estudio entregado a los participantes (sílabo, presentaciones, material de lectura, entre otros).</li> </ul> <p>Los reportes, el resultado de las evaluaciones y la encuesta de satisfacción deben ser presentados en formato Excel para facilitar el procesamiento de la información.</p> <p>Con relación a los certificados, el nombre de cada archivo tendrá la siguiente estructura: “ Nro de Registro, Apellidos Nombres” (Separados por espacios) de acuerdo con la información remitida por la SUNAT.</p> <p>Los reportes, el resultado de las evaluaciones y la encuesta de satisfacción deben ser presentados en formato Excel para facilitar el procesamiento de la información.</p>
--	--

### 7.2 Plazos de los Entregables

Entregables	Plazos de Entrega	Plazos de Revisión y aprobación
	Contratista	SUNAT
Entregable 1: Plan de trabajo	Luego de la firma del contrato, el contratista tendrá hasta treinta 30 días calendario para presentar el Plan de Trabajo.	El plan de trabajo deberá ser aprobado por la DFD en el plazo máximo de siete (07) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora, quien deberá subsanar las mismas en cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
Entregable 2: Un informe mensual <sup>2</sup>	Luego de culminado la capacitación de cada grupo capacitado <sup>3</sup> y de acuerdo al cronograma aprobado por las partes, el proveedor tendrá hasta el quinto día, calendario, del mes siguiente de culminada la capacitación.	El informe mensual será aprobado por la DFD en un plazo máximo de siete (07) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora, quien deberá subsanar las

<sup>2</sup> En caso no se programen capacitaciones en un determinado mes, no será necesario que el proveedor remita el informe mensual.

<sup>3</sup> Si solo hubiera un grupo de capacitación, el proveedor deberá entregar un solo informe.

		mismas en cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la comunicación de observación y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
--	--	---

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

## 8 CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

La conformidad y pago se realizará de manera mensual, por el número de personas matriculadas y será otorgada por la Coordinación Técnica, previa opinión favorable de la División de Formación y Desarrollo, según se muestra en el cuadro siguiente:

Entregables	Descripción	Opinión Favorable	Porcentaje de pago
Entregable 1	Plan de trabajo	División de Formación y Desarrollo,	0%
Entregable 2	Informe mensual de capacitación	División de Formación y Desarrollo.	Por cierre de clases: 100% del costo total de cada grupo que culmina la capacitación.

La DFD tendrá a su cargo la coordinación, seguimiento, monitoreo y supervisión del desarrollo del curso, hasta su culminación y entrega de las certificaciones.

La SUNAT realizará el pago por la cantidad de colaboradores matriculados, en forma mensual y de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables.

## 9 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 9.1 Requisitos del Proveedor

#### 9.1.1 Equipos e Instalaciones

• **Dirección de la prestación del servicio:** Las clases presenciales deberán desarrollarse en las instalaciones que el proveedor pondrá a disposición en la ciudad de Lima; garantizando este contar con la infraestructura y equipos y herramientas tecnológicas adecuados para el desarrollo de las clases.

Las clases virtuales deberán realizarse a través del Sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) puesto a disposición por el proveedor, en caso se requiera realizar una videoconferencia fuera del Sistema de gestión del aprendizaje del proveedor, o hacer uso de otros sistemas, estas deberán ser de Microsoft 365.

El entrenamiento al personal será mediante modalidad presencial y virtual, usando el Sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) que el proveedor pondrá a disposición de la

SUNAT. Dicho sistema, deberá contar con las herramientas para proveer a los participantes la conexión virtual y el acceso a los softwares y aplicativos materia de la capacitación. En caso se requiera realizar una videoconferencia fuera del Sistema de Gestión del Aprendizaje proporcionado por el proveedor, o hacer uso de otros sistemas, estas deberán ser de Microsoft 365. Asimismo, el proveedor deberá contar con los sistemas informáticos, o software necesario para la realización del servicio, con el fin de asegurar de que se pueda llevar a cabo el servicio de capacitación con sus propios recursos.

Para efectos de la acreditación del cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo anterior, el proveedor deberá remitir el acceso y contraseña al sistema de gestión de aprendizaje (LMS) con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la misma. En su defecto, deberá proporcionar un video conteniendo el registro de las funcionalidades del Sistema de Gestión de Aprendizaje y el cumplimiento de los señalado en el párrafo anterior.

En la etapa de ejecución del servicio, la División de Formación y Desarrollo, será el área que supervisará lo establecido en el presente numeral, y remitirá las notificaciones correspondientes a través de la dirección electrónica señalado por el Contratista o a través de la persona que sea designada en el rol de coordinador administrativo.

#### 9.1.2 Experiencia del Proveedor

El postor debe acreditar haber brindado servicios formativos en el curso de Lean UX y/o Diseño Centrado en el Usuario y/o Diseño Ágil de Experiencia de Usuario (Agile UX) y/o Diseño de Servicios (Service Design) y/o Gestión de Proyectos Ágiles (Agile Project Management) y/o UX y Service Design y/o Bootcamps: Innovation & Agile Management y/o Agile Teams y/o Innovation & Lean UX y/o otros servicios similares objeto de la contratación; por lo menos en 4 ocasiones y en los últimos cinco (5) años.

Además, deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a una (01) vez su valor ofertado, por los servicios de capacitación en curso de Lean UX y/o Diseño Centrado en el Usuario y/o Diseño Ágil de Experiencia de Usuario (Agile UX) y/o Diseño de Servicios (Service Design) y/o Gestión de Proyectos Ágiles (Agile Project Management) y/o UX y Service Design y/o Bootcamps: Innovation & Agile Management y/o Agile Teams y/o Innovation & Lean UX y/o otros servicios similares objeto de la contratación

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

#### 9.2 Requisitos del Personal

##### ➤ Profesor (es):

Encargado de realizar las capacitaciones a los colaboradores de la SUNAT, en el horario y fechas establecidas por las partes. Para el desarrollo de la capacitación, se requerirá como mínimo, 2 profesores con las siguientes características:

##### A. FORMACIÓN ACADÉMICA

Mínimo con Grado de título o bachiller en:

- Ingeniería de Sistemas
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería en Telecomunicaciones



- Ingeniería en Administración de empresas
- Ciencias de la Comunicación
- o carreras afines<sup>4</sup>

Acreditación:

El GRADO REQUERIDO será verificado por el comité de evaluación o el área a cargo de la evaluación, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe>.

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.

## B. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Debe contar con un mínimo de cuatro (04) años como especialista y/o consultor en temas de Lean UX y/o Diseño Centrado en el Usuario y/o Diseño Ágil de Experiencia de Usuario (Agile UX) y/o Diseño de Servicios (Service Design) y/o Gestión de Proyectos Ágiles (Agile Project Management) y/o UX y Service Design y/o Bootcamps: Innovation & Agile Management y/o Agile Teams y/o Innovation & Lean UX y/o otros servicios similares objeto de la contratación, en los últimos 7 años.

Instructor y/o docente y/o capacitador en cuatro (04) ocasiones en el curso sobre Lean UX y/o Diseño Centrado en el Usuario y/o Diseño Ágil de Experiencia de Usuario (Agile UX) y/o Diseño de Servicios (Service Design) y/o Gestión de Proyectos Ágiles (Agile Project Management) y/o UX y Service Design y/o Bootcamps: Innovation & Agile Management y/o Agile Teams y/o Innovation & Lean UX y/o otros servicios similares objeto de la contratación, en los últimos 7 años.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave 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.

### ➤ Coordinación administrativa (personal no Clave):

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

---

<sup>4</sup> Se considerará carreras afines de acuerdo al CLASIFICADOR DE CARRERAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y TECNICO PRODUCTIVAS - INEI

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

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

## **10 FORMA DE PAGO**

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de manera mensual de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables. Cabe señalar que el monto a pagar podrá variar por estar en función a la cantidad de colaboradores matriculados, para ello la entidad deberá presentar los costos unitarios de las capacitaciones.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el Contratista, la SUNAT debe contar con la documentación establecida en el numeral 7 y 8, y con la conformidad de la Coordinación Técnica y el comprobante de pago respectivo.

Los entregables serán presentados en forma digital (en PDF y archivos en formato original editable compatibles con Office), a través de la mesa de partes virtual de la SUNAT, los mismos deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI, quien comunicará de su cumplimiento a la División de Formación de Desarrollo de Personas de la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

## **11 PENALIDADES / VICIOS OCULTOS**

Si el PROVEEDOR incurre en retraso injustificado de las prestaciones objeto de las presentes especificaciones técnicas, 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.

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

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{Monto del Entregable}}{0.4 \times \text{Plazo en días calendario del Entregable.}}$$

- 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 entregables incompletos, se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

- 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 podría resolver el contrato por incumplimiento.

- La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación del PROVEEDOR de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

**OTRAS PENALIDADES**

Supuesto de aplicación de penalidad.	Forma de cálculo	PROCEDIMIENTO
<b>PLAN DE TRABAJO:</b>		
No cumplir el total de actividades previstas en el plan de trabajo	5% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
Modificar el cronograma establecido sin autorización de la SUNAT.	5% de la UIT por cada modificación.	Informe de la DFD.
<b>DOCENTE:</b>		
No se conecta de manera virtual y no asiste a las clases en las fechas y horarios establecidos en el cronograma del curso, por causas imputables al contratista.	10% de la UIT por cada día de ausencia.	Informe de la DFD.
Realizar el cambio de docente sin previa comunicación y autorización por parte de la SUNAT. (Ver numeral 13.2)	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
<b>EQUIPO E INFRAESTRUCTURA:</b>		
No tener la plataforma virtual activa en los horarios de clase previamente pactados (al menos en 02 oportunidades en el transcurso de 07 días).	20% de la UIT por cada día de clase que no se cuente con la plataforma activa.	Informe de la DFD.
<b>REPORTE DE ASISTENCIA</b>		
No entregar oportunamente el reporte de inasistencia del personal que exceda el número máximo (20% del total de las horas) <sup>5</sup>	2% de la UIT por cada día de clase de retraso en el reporte.	Informe de la DFD.

**12 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El PROVEEDOR es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de la capacitación ofertada 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 OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL PROVEEDOR**

<sup>5</sup> El personal que hace las veces de coordinación administrativa deberá reportar, via correo electrónico, los casos donde se identifique que el personal ha cumplido con la cuota máxima de inasistencia (20%). El reporte deberá ser enviado al día siguiente de cumplida la cuota. Dicho reporte ayudará a tomar las medidas correctivas, en caso se requiera, para evitar que el personal desaprobe por inasistencia.

### **13.1 Confidencialidad y Propiedad Intelectual**

Los proveedores se obligan a no difundir, aplicar ni comunicar a terceros información, base de datos, documentos ni cualquier otro aspecto relacionado a la SUNAT a la que tenga acceso, durante la ejecución de la capacitación y después de la finalización de la misma. Asimismo, no podrán publicar las recomendaciones formuladas en el curso de la contratación, o como resultado de la prestación de la capacitación. En caso el proveedor incumpla con la confidencialidad, la SUNAT a su sola discreción podrá rescindir el contrato y además adoptar las acciones legales que correspondan.

Los entregables, documentos, archivos y en general cualquier información o conocimiento generados durante la capacitación, serán de propiedad única y exclusiva de la SUNAT, quedando prohibido su uso por parte del proveedor, salvo autorización expresa de la SUNAT.

### **13.2 Cambios de Personal Asignado a la Capacitación**

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

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar a la firma consultora que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado por una alternativa, de acuerdo a los perfiles mínimos considerados en la sección 9.2 del presente documento, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando la SUNAT razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado en cuestión resultan inaceptables. Para ello:

- La SUNAT deberá solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para presentar al reemplazo.
- El (la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, y deberá reunir los requisitos establecidos en la sección 9.2 del presente documento.

En caso el docente no pueda iniciar o continuar el dictado el curso por el cual fue elegido en la etapa de evaluación; el proveedor deberá informar sobre el reemplazo correspondiente. Asimismo, en caso el proveedor requiera incorporar a nuevos profesionales para fortalecer la entrega del servicio o acortar plazos ejecución, este deberá solicitar su incorporación.

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 a lo establecidos en el numeral 9.2 del presente documento

## **14 ANTICIPOS**

No se otorgarán adelantos.

## **15 SUBCONTRATACIÓN**

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

## **16 CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la ENTIDAD, 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 selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente Contrato.

El Proveedor 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.

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.

Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por El Proveedor.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por El Proveedor para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la ENTIDAD.

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 ENTIDAD. En tal sentido, queda claramente establecido que el proveedor 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.