

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL TALLER: “TRABAJO EN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO”

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 290 días calendario <sup>1</sup> a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa consultora para el servicio de diseño y desarrollo de Taller “Trabajo en Equipo de Alto Rendimiento”.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La acción de capacitación solicitada por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), 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.

#### 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. 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

---

<sup>1</sup> Incluye revisiones y conformidades

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 diseño y desarrollo de talleres para Trabajo en Equipo de Alto Rendimiento, con el objetivo de mejorar las competencias del equipo de INSI, INCA, INDIA, INER, INGP y OIPPI 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) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- e) **INRH:** Intendencia Nacional de Recursos Humanos.
- f) **DFD:** División de Formación y Desarrollo.
- g) **DGT:** División Gestión de Talento
- h) **EAR:** Equipo de Alto Rendimiento.
- i) **Proveedor:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP)

#### **5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

##### **5.1. Objetivo General**

Desarrollar en los colaboradores de la INSI, INCA, INDIA, INER, INGP y OIPPI las competencias: cohesión y confianza, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, creatividad e innovación y resolución de problemas para la Taller de Trabajo en Equipo de Alto Rendimiento a fin de contribuir con el logro de los objetivos de la transformación digital de la institución.

##### **5.2. Objetivos Específicos**

Diseñar y desarrollar talleres que fortalezcan en los participantes las siguientes competencias:

###### **1. Cohesión y confianza.**

Los integrantes de los EAR deben ser capaces compartir un objetivo y trabajar en conjunto por conseguir los resultados esperados, incluso por encima de sus intereses individuales. La confianza para los EAR se basa en generar un entorno de trabajo en el que sus integrantes se sienten

respetados, valorados y escuchados; asimismo, conocen las habilidades de cada miembro del equipo, respetando los roles que cada uno tiene.

## 2. Comunicación asertiva

Los integrantes de los EAR deben ser capaces de comunicarse asertivamente de forma oral y escrita, mostrando templanza y seguridad personal al presentar, sustentar o argumentar sus proyectos. Asimismo, deben ser capaces de compartir sus ideas utilizando un lenguaje no verbal que les permita transmitir confianza, coherencia y credibilidad.

## 3. Trabajo colaborativo

Los EAR deben ser capaces de trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos comunes, responsabilizándose por los resultados del equipo y generando un ambiente de confianza y colaboración que promueva la innovación y favorezca la comunicación entre las áreas de la institución, mostrando flexibilidad y respeto por los aportes y opiniones de los miembros del equipo.

## 4. Creatividad e innovación

Los integrantes de los EAR deben ser capaces de generar nuevas ideas o conceptos con el objetivo de mejorar las ya existentes o aplicar ideas totalmente nuevas, generando un ambiente que les permita ser flexibles, asumir riesgos y tolerar la ambigüedad y el error.

## 5. Resolución de problemas

Los integrantes de los EAR deben conocer estrategias para manejar los conflictos, ser capaces de reconocer un problema, reflexionar, hacer preguntas y desarrollar el pensamiento creativo y crítico para identificar la solución.

# 6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

## 6.1 Alcance y descripción del servicio

### 6.1.1 Alcance

El servicio está dirigido a los colaboradores de la INSI, INCA, INDIA, INER, INGP y OIPPI de la SUNAT de acuerdo con el siguiente detalle:

SERVICIO	MODALIDAD	N° DE SESIONES	N° DE HORAS	N° TOTAL DE PARTICIPANTES	N° DE GRUPOS
Taller	Presencial	3	21	72 <sup>(*)</sup>	03 (25 participantes como máximo) <sup>2</sup>

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

### 6.1.2 Descripción del Servicio:

- El servicio se desarrollará bajo la metodología de aprendizaje experiencial.
- La formación de los equipos de alto rendimiento se desarrollará a través de un (01) taller que se desarrollará en tres (03) sesiones outdoor. La propuesta de la(s) sede(s) donde se desarrollará(n) la(s) sesión(es) outdoor será aprobada por la SUNAT.

<sup>2</sup> Si se requiere ampliar el número de participantes por grupo, esta deberá ser autorizada por el área usuaria.

- Cada sesión no incluirá más de 25 participantes. De ser necesario se desarrollarán sesiones en paralelo.
- El número de participantes puede variar, lo cual podría impactar en el monto total a pagar.
- Las sesiones se desarrollarán una vez por semana y de forma consecutiva.
- Cada sesión se desarrollará de 9:30 am a 5:30 pm.
- Cada sesión contará con un (01) facilitador y (01) observador quienes guiarán a los participantes durante el desarrollo del taller.
- 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. Las modificaciones se realizarán previa coordinación entre la SUNAT y el proveedor del servicio.
- Cada sesión debe incluir como mínimo cuatro (04) actividades como juego de roles, dinámicas grupales, *escape room*, *team building*, talleres con la técnica LEGO® Serious Play® u otros recursos que promuevan entornos creativos, dinámicos, reflexivos e interactivos, y que faciliten el aprendizaje experiencial y el fortalecimiento de las competencias: 1) Cohesión y confianza, 2) Comunicación asertiva, 3) Trabajo colaborativo, 4) Creatividad e innovación y 5) Resolución de problemas. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- Las tres (03) sesiones deben estar orientadas al logro de los objetivos detallados en el numeral 5 del presente documento. La última sesión incluirá una retroalimentación o feedback a cada participante sobre el desarrollo de las competencias trabajadas en el taller.
- El transporte de los participantes (ida y vuelta) estará incluido en el servicio. Las unidades de transporte deben contar con SOAT vigente y deben garantizar la capacidad, comodidad y ventilación adecuada de los colaboradores de la SUNAT. Asimismo, las sedes desde donde partirán y llegarán las unidades serán informadas oportunamente por la SUNAT.
- Cada sesión ofrecerá un (01) almuerzo que está incluido en el servicio. La propuesta incluirá una (01) entrada, un (01) plato de fondo, un (01) postre y una (01) bebida para todos los participantes. El almuerzo se ofrecerá dentro del local donde se desarrolle las sesiones del taller. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- Cada sesión ofrecerá dos (02) coffee break que estarán incluidos en el servicio. La propuesta incluirá tres (03) mini sándwich o mini triples y tres (03) bocaditos dulces que se entregarán a los participantes en envases individuales (descartables); adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosas, café, infusiones y jugos naturales durante todo el taller. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

### **6.1.3 Procedimiento:**

- Se realizará una reunión de alineamiento entre el proveedor del servicio y la SUNAT, la cual tendrá lugar dentro de los tres (03) días calendarios posteriores a la suscripción del contrato. En ella, la SUNAT trasladará el objetivo del taller, las competencias a trabajar con los participantes, la lista de participantes y las fechas a considerar para el desarrollo de las sesiones.
- Las reuniones de coordinación con la SUNAT podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas.

### **6.1.4 Materiales**

Los materiales, equipos e instalaciones necesarias para el desarrollo del servicio serán provistas por el proveedor del servicio.

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

### 7.1. De la firma consultora

El proveedor debe ser una empresa especializada en brindar los servicios requeridos con experiencia desarrollando programas de Taller de Trabajo en Equipo de Alto Rendimiento.

El proveedor debe contar con un equipo mínimo de profesionales: (01) coordinador, dos (02) facilitadores y dos (02) observadores, los cual será evaluado de acuerdo con los requisitos considerados en este apartado.

Requisitos:

El postor debe acreditar la ejecución de mínimo 10 servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. **Se considera servicios similares a la experiencia en la ejecución de acciones de capacitación, independientemente de la denominación, vinculadas al desarrollo de mínimo 3 de las 5 competencias que se requieren fortalecer de acuerdo a lo señalado en los TDR; siempre y cuando pueda evidenciar explícitamente lo mencionado.**

Se consideran servicios similares a:

Trabajos referidos al diseño de programas de equipos de alto rendimiento (EAR) y la ejecución de sesiones de formación de EAR, o entrenamiento de EAR, o talleres de formación de EAR, o actividades de team building, o talleres de EAR bajo la metodología LEGO® Serious Play®.

Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad 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

#### A. Coordinador(a) General del servicio:

Rol	Formación Académica y Certificaciones	Experiencia
Responsable del diseño, control, gestión administrativa del servicio y coordinaciones con la SUNAT. Asi como, Firmar los informes de resultados de los talleres y el informe de resultados del servicio	Grado: Bachiller o Título Profesional en Humanidades, o Ciencias Sociales, Administración de Empresas, o Ingeniería Industrial o Psicología o carreras afines <sup>3</sup> .	Cinco (5) años de experiencia mínima diseñando programas para el desarrollo de habilidades blandas, utilizando herramientas, metodologías y recursos solicitados

<sup>3</sup> Se considerará carreras afines de acuerdo al CLASIFICADOR DE CARRERAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y TECNICO PRODUCTIVAS - INEI

## B. Facilitador(a):

Rol	Formación Académica y Certificaciones	Experiencia
Encargado(a) de desarrollar los talleres de acuerdo con el plan de trabajo aprobado por la SUNAT. Firmar los informes de resultados de los talleres	Grado: Bachiller o Título Profesional en Humanidades, o Ciencias Sociales, o Psicología, Administración de Empresas, o Ciencias de la Comunicación.  Certificaciones: Formación andragógica, o coaching, o desarrollo de habilidades blandas o competencias, o Taller de Trabajo en Equipo de Alto Rendimiento (mínimo 24 horas, no acumulables)	Tres (03) años de experiencia mínima como formador o capacitador, en los cuales debe haber brindado servicios como facilitador en talleres o actividades de formación de team building o construcción de equipos de alto rendimiento.

## C. Observador(a):

Rol	Formación Académica y Certificaciones	Experiencia
Encargado de realizar la observación de comportamientos de los participantes en las sesiones programadas. Encargado de realizar la descripción cualitativa de los participantes y de los equipos a su cargo.	Grado: Como mínimo, egresado de la carrera profesional de Psicología.  Certificaciones: Formación en entrevistas por competencias (mínimo 24 horas, no acumulables)	Tres (3) años de experiencia mínima teniendo a su cargo entrevistas por competencias y elaboración de informes por competencias.

### Acreditación de la formación académica y certificaciones:

- 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.

- La acreditación de las certificaciones Se acreditará con copia simple de constancias, o certificados o cualquier otro documento que, de manera fehaciente, demuestre que el profesional propuesto recibió la formación requerida. Importante: Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando como mínimo una formación de 24 horas en cada curso.

## Acreditación: Experiencia

La experiencia del personal se acreditará 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.

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

### **7.3. De Personal no clave**

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

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

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

## **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 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 7 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 (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 del presente documento.

En caso el profesional no pueda iniciar o continuar el dictado del taller 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 7 del presente documento.

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

**Lugar:** las tres (03) sesiones outdoor, por cada grupo, se desarrollarán de manera presencial en espacios propuestos por el proveedor y aprobados por la SUNAT. El transporte de los participantes (ida y vuelta) debe estar incluido en el servicio. La unidad que realice el transporte deberá contar con el SOAT vigente.

### **Horario de ejecución:**

- Las sesiones se desarrollarán una (01) vez por semana y de forma consecutiva.
- Cada sesión se desarrollará de 9:30 am a 5:30 pm.
- 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.

## 10. CONFORMIDAD

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 de su cumplimiento a la División de Formación y Desarrollo de la Gerencia de Desarrollo de Personas de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

La conformidad 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	Conformidad
Entregable 1: Plan de Trabajo	<p>El proveedor deberá presentar el Plan de Trabajo dentro de los quince (15) días calendarios contados a partir el día siguiente de la reunión de alineamiento, el cual deberá contener como mínimo los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos del servicio solicitado conforme a lo comunicado por la SUNAT en reunión de alineamiento.</li> <li>• Cronograma de actividades aprobado por la SUNAT.</li> <li>• El proveedor deberá presentar el contenido de cada sesión del taller de acuerdo con el objetivo del servicio; asimismo, deberá presentar el objetivo de aprendizaje por cada sesión y actividad a desarrollar. En caso, de que el proveedor, proponga el desarrollo de las secciones el uso de la herramienta LEGO® Serious Play®, deberá presentar conjuntamente con el entregable 1, los certificados del facilitador que</li> </ul>	División de Formación y Desarrollo, con el visto bueno de la División de Gestion de Talento

	<p>acredite que cuente con las competencias para la aplicación de la herramienta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalle de las actividades que se desarrollarán en cada sesión, indicando las competencias de los EAR (cohesión y confianza, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, creatividad e innovación y resolución de problemas), el lugar, tiempo, metodología, técnicas, número de participantes, número de facilitadores(as), número de observadores(as) herramientas, materiales u otra información que el proveedor del servicio considere relevante detallar.</li> <li>• Nombre, número de celular y correo electrónico del encargado(a) de las coordinaciones administrativas.</li> <li>• Modelo de Informe de resultados del taller.</li> <li>• Modelo de Informe de resultado del servicio.</li> </ul> <p>El Plan de Trabajo debe ser firmado por el(la) coordinador(a) del servicio.</p>	
<p>Entregable 2: Informe de resultados del taller (por cada grupo)</p>	<p>El proveedor presentará el informe hasta los quince (15) días calendarios posteriores a la finalización de cada taller, el cual debe incluir los siguientes datos como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de los participantes (nombre, registro, DNI, área a la que pertenece, entre otros), por cada grupo.</li> <li>• Consolidado de asistencia a las sesiones, por cada grupo.</li> <li>• Constancia de participación y asistencia al taller.</li> <li>• Una (01) fotografía del equipo, dos (02) fotografías de las actividades realizadas en cada una de las tres sesiones.</li> <li>• Valoración cuantitativa y cualitativa de las características del equipo al iniciar y finalizar el taller sobre las competencias: cohesión y confianza, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, creatividad e innovación y resolución de problemas.</li> <li>• Resultados cualitativos y cuantitativos de cada participante por taller sobre las siguientes competencias: cohesión y confianza, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, creatividad e innovación y resolución de problemas.</li> <li>• Reporte de incidencias de ser el caso.</li> <li>• Conclusiones y recomendaciones.</li> <li>• Constancias de participación.</li> </ul> <p>Con relación a las constancias, el nombre de cada archivo tendrá la siguiente estructura: "N° de Registro_Apellidos_ Nombres" (Separados por espacios) de acuerdo con la información remitida por la SUNAT.</p> <p>Los informes deberán ser firmados por el(la) coordinador(a) del servicio y por los facilitadores(as).</p>	<p>División de Formación y Desarrollo, con el visto bueno de la División de Gestión de Talento</p>

## 11. PLAZOS DE LOS ENTREGABLES

El proveedor deberá remitir los siguientes entregables en los plazos y condiciones que se detallan en el siguiente cuadro.

Entregable	Plazo de Entrega	Plazos de revisión y aprobación la SUNAT
<b>Entregable 1:</b> Plan de trabajo	Hasta quince (15) días calendarios contados a partir el día siguiente de la reunión de alineamiento	El plan de trabajo deberá ser aprobado por la DFD en el plazo máximo de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de su recepción y previo visto bueno de la División Gestión de Talento (DGT) De haber observaciones se le comunicará al contratista, quien deberá subsanar las mismas en cinco (05) días calendario siguientes de recibida la comunicación de observación y la DFD tendrá cinco (05) días calendario para verificar la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
<b>Entregable 2:</b> Informe de resultados del taller (por cada grupo).	Hasta quince (15) días calendarios contados a partir el día siguiente de culminada la capacitación	El plan de trabajo deberá ser aprobado por la DFD en el plazo máximo de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de su recepción y previo visto bueno de la División Gestión de Talento (DGT) De haber observaciones se le comunicará al contratista, quien deberá subsanar las mismas en cinco (05) días calendario siguientes de recibida la comunicación de observación y la DFD tendrá cinco (05) días calendario para verificar 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.

El plazo de ejecución de la contratación será hasta 290 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato e incluye revisiones y conformidades.

## 12. FORMA DE PAGO

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo a lo señalado en el siguiente cuadro:

Entregables	Descripción	Forma de Pago
-------------	-------------	---------------

Entregable 1	Plan de trabajo	0%
Entregable 2	Informe de resultados del taller por cada grupo.	100% del costo total de cada grupo que inicia y culmina la capacitación (*)

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

El pago se realizará una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables.

### 13. PENALIDADES

#### 13.1. PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

##### 13.1.1 PENALIDADES

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

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

En el caso de los **entregables no contemplen todos los puntos señalados en el 7. 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.

### 13.1.2 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>		
En caso sea solo ausencia. Bastaría con señalar que "No se presenta a las clases en las fechas establecidas en el cronograma del curso, por causas imputables a la empresa consultora.	10% de la UIT por cada día de ausencia.	Informe de la DFD.
Realizar el cambio de los perfiles solicitados sin previa comunicación y autorización de la SUNAT.	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
<b>EQUIPO E INFRAESTRUCTURA</b>		
No desarrollar las sesiones en los espacios previamente pactados con la SUNAT.	20% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
No brindar coffee break y/o almuerzo en las sesiones	5% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.
No proporcionar la movilidad para el traslado	5% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD.

## 14. CLÁUSULAS ESPECIALES

### 14.1. Otras Obligaciones de Firma Consultora

- a. Todo personal de LA FIRMA CONSULTORA 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. LA FIRMA CONSULTORA se compromete, a que el personal clave se encontrará físicamente en el Perú y ubicados de manera presencial en las instalaciones de LA FIRMA CONSULTORA.
- c. LA FIRMA CONSULTORA deberá asumir los daños causados a personas y/o propiedades de LA SUNAT, durante la prestación, 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. LA FIRMA CONSULTORA 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. LA FIRMA CONSULTORA 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, LA FIRMA CONSULTORA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT, el 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. LA FIRMA CONSULTORA será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de LA SUNAT que le fuera encomendada.
  - h. LA FIRMA CONSULTORA 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. La FIRMA CONSULTORA, podrá contratar servicios de soporte técnico especializados, por su propia responsabilidad y sin generar costos adicionales a LA SUNAT.
  - i. La FIRMA CONSULTORA 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. LA FIRMA CONSULTORA 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. LA FIRMA CONSULTORA 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. LA FIRMA CONSULTORA deberá proporcionar a la firma del contrato:
  - n. 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.

- o. 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.

#### **14.2 Otras Obligaciones de la SUNAT**

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

#### **14.3 Subcontratación**

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

#### **14.4 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.

## **14.5 Propiedad Intelectual**

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

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

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

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

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

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