

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL PARA EL CURSO SOBRE METODOLOGÍA ROI

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 90 días calendario luego de la firma del contrato

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa consultora para brindar el servicio de capacitación en modalidad presencial para el curso de Metodología ROI.

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) **Administración:** 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 PÚBLICA

El servicio de formación dirigido al equipo de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos (INRH) y del Instituto Aduanero y Tributario; permitirá desarrollar en los colaboradores las capacidades necesarias para poder evaluar y medir el impacto de las capacitaciones realizadas en el marco del Programa; convirtiéndose estos en socios un rol de socios estratégicos de la institución, ya que la gestión de la INRH permitirá medir el impacto de las capacitaciones que se desarrollarán en el marco de la Transformación Digital con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la gestión interna, que garanticen el desarrollo de la SUNAT.

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 la 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 ese contexto, se debe destacar el papel clave que cumplen los colaboradores que forman parte del equipo de la INRH de la SUNAT, ya que ellos gestionan, bajo una orientación estratégica institucional, las estructuras y procesos mediante los cuales se implementan las políticas públicas y se proveen bienes y servicios públicos. Asimismo, velan por el logro de los objetivos asignados, colaboran con el logro de metas y gestionan el desarrollo de los colaboradores, siendo un motor importante para mejorar el desempeño de la entidad. Por ello, se requiere que los colaboradores de la INRH puedan medir el impacto de las capacitaciones aplicando la metodología ROI.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los colaboradores de la INRH sobre la importancia de la medición y del impacto de las capacitaciones en los objetivos de la institución y su desempeño Aplicando la metodología ROI.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Permite desarrollar capacidades internas para el tema de la medición de impacto en la formación desde la evaluación de los resultados.
- b) Permite identificar las variables que pueden originar que el personal no consiga los resultados esperados en la institución.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

6.1.1 CANTIDAD DEL SERVICIO

El servicio contempla la contratación de un PROVEEDOR para la creación del contenido y el desarrollo del curso de Metodología ROI de acuerdo con el siguiente detalle:

Servicio	N° de Horas	N° de Participantes	N° de Grupos	Modalidad	Plazo de ejecución del servicio
-----------------	--------------------	----------------------------	---------------------	------------------	--

Taller de Metodología ROI	16	8(*)	1	Presencial/ Virtual	Hasta 90 días calendario luego de la firma del contrato
---------------------------	----	------	---	------------------------	---

(*) El número de participantes podría aumentar hasta un máximo de 10.

Las siete (07) sesiones del taller se desarrollarán de acuerdo con la estructura detallada en el siguiente cuadro:

Sesión	Modalidad	N° de Horas	Frecuencia	Horario
Sesión 1	Presencial/ virtual	03	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 2	Presencial/ virtual	03	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 3	Presencial/ virtual	02	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 4	Presencial/ virtual al	02	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 5	Presencial/ virtual	02	Semanal	09:00am. a 1:00pm
Sesión 6	Presencial/ virtual	02	Semanal	09:00am. a 1:00pm
Sesión 7	Presencial/ virtual	02	Semanal	09:00am. a 1:00pm

6.2 CONTENIDO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN¹

Unidad 1: Revisión de la Metodología – Horas 3

- Marco de Evaluación y factores de éxito en cada nivel.
- Proceso de Alineamiento.
- Criterios para seleccionar niveles 4-5.
- El Proceso de la Metodología.
- 12 Principios Guía.
- Revisión de las Técnicas de Aislamiento disponibles para preparar la segunda etapa.
- Revisión de los Métodos de Conversión a Valor Monetario disponibles para preparar la segunda etapa.
- Revisión de los factores a incluir en el cálculo de ROI.

Unidad 2: Sesión Práctica de Preparación - Horas 3

- Levantamiento de Recolección de Datos
- Selección de Indicadores de cada programa
- Selección de Técnicas de Aislamiento
- Selección de Métodos de Conversión de Datos
- Revisión de checklist de costos a considerar en el cálculo de RO

¹ El contenido del curso podría ser modificado por la entidad de capacitación, previa revisión y autorización de la DFD y visto bueno del área usuaria.

Unidad 3: Sesión de Trabajo de Análisis – Horas 2

- Trabajo de co-creación:
- Técnicas de Aislamiento (1 por programa)
- Métodos de Conversión a Valor Monetario para cada programa
- Revisión de costos de cada programa.

Unidad 4: Cálculo de ROI – Horas 2

- Trabajo de co-creación
- Cálculo de ROI para cada programa

Unidad 5: Sesión de Comunicación y Revisión de Progreso – Horas 2

- Revisión de Plan de Comunicación
- Revisión del Progreso de los Proyectos

Unidad 6: Sesión de Comunicación y Revisión de Progreso – Horas 2

- Revisión del Progreso de los Proyectos

Unidad 7: Sesión de Comunicación y Revisión de Progreso – Horas 2

- Revisión de los resultados del Proyecto de evaluación

6.3 METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

- Las clases se llevarán a cabo de manera mixta 16 horas, de acuerdo al cronograma presentado en el Plan de trabajo.
- La evaluación será de manera 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 mínima² 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 antes del inicio de las capacitaciones³ 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. 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 metodológicas⁴ que se podrían usar para el desarrollo de las actividades presenciales se podrían considerar:
 - 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 que evidencien el “saber hacer” en un contexto determinado con fundamento en los saberes disciplinares.

² En caso la entidad de capacitación identifique que no será necesario una evaluación grupal para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje, esta deberá ser comunicada y aprobada al equipo de la DFD.

³ La prueba de entrada se podrá aplicar el primer día de clases.

⁴ La entidad de capacitación podrá presentar una nueva estrategia metodológica para la ejecución de los cursos de capacitación, la misma que deberá ser aprobada por la DFD.

- Taller o aplicación de casos: el docente genera situaciones de aprendizaje en el desarrollo de las clases presenciales, para la transferencia de los aprendizajes a contextos reales o cercanos a los participantes.
- Acceso a recursos complementarios: como material de lectura, quiz, etc. organizados didácticamente que permiten al participante profundizar en los contenidos desarrollados.

Cabe señalar que la metodología de trabajo a ser aplicada por el proveedor debe presentada en el plan de trabajo y ser aprobada por la DFD.

6.4 MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES

El entrenamiento al personal será mediante modalidad virtual y presencial.

Para la modalidad virtual se utilizará el sistema de videoconferencia propuesta por el proveedor, las cuales deberán ser compatibles con Microsoft 365. Para la modalidad presencia, la SUNAT pondrá a disposición los ambientes para el dictado de los cursos.

Los manuales, presentaciones en ppt, material bibliográfico, entre otros, que sean necesario para el desarrollo del curso, serán digitales y puestos a disposición de los participantes al menos 2 días antes del inicio de la capacitación.

La División de Formación y Desarrollo, en adelante (DFD), será el área que supervisará lo establecido en el presente numeral, y remitirá las notificaciones correspondientes a través de la dirección electrónica señalado por la empresa consultora o a través de la persona que sea designada en el rol de coordinador administrativo.

6.5 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Elaborar los objetivos de aprendizaje por cada unidad de acuerdo al contenido del curso señalado en la sección 6.2 del presente. Y de ser el caso, podrá presentar ajustes a los mismos, justificando los cambios propuestos; dichos cambios deberán ser coordinados y aprobados por la DFD previa opinión del área usuaria.
- Elaborar el cronograma de capacitación y de evaluación considerando el número de personas a capacitarse otorgada por la DFD. Así como, modificar el cronograma de acuerdo a las coordinaciones internas entre las partes.
- Elaborar el balotario de 40 preguntas (las cuales deben de contemplar todas las unidades propuestas en la malla) para aplicar la prueba de entrada y de salida.
- Elaborar y aplicar las pruebas requeridas para otorgar la calificación de aprobados; considerando lo establecido en la sección 6.3.
- Elaborar los materiales de capacitación, que se utilizarán para el dictado de las clases.
- Elaborar la propuesta metodológica a ser desarrollada en las capacitaciones, tomando en cuenta lo señalado en la sesión 6.3. O en su defecto proponer una metodología alternativa la cual deberá ser coordinados y aprobados por la DFD previa opinión del área usuaria.
- Aplicar la prueba de entrada a todos los participantes y remitir los resultados.
- Aplicar la prueba de salida a todos los participantes y remitir los resultados.
- Desarrollar las capacitaciones de acuerdo al cronograma de trabajo aprobado y en el plazo establecido para el desarrollo.

- Aplicar las encuestas de satisfacción, previa coordinación con la DFD.
- Emitir los certificados correspondientes de acuerdo con lo considerado en la sección 6.3
- Elaborar los documentos requeridos en los entregables (plan de trabajo, informe final).

7. APROBACIÓN DE LOS ENTREGABLES, PLAZOS MÁXIMOS Y FORMA DE PAGO.

7.1. ENTREGABLES

La empresa consultora 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 Gerencia de Desarrollo de Personal de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos.

Entregable 1: Plan de Trabajo	<p>Luego de la firma del contrato la empresa consultora tendrá hasta treinta 30 días calendario para presentar el Plan de Trabajo, la cual deberá de contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Syllabus de los cursos por unidad de aprendizaje; conteniendo los objetivos de aprendizaje por cada unidad. Todo ello de acuerdo a los puntos los puntos señalados en la sección 6.2. • Datos de los docentes que se escogieron en la etapa de contratación. • Cronograma de la capacitación, de acuerdo a lo señalado en la sección 6.1 • Entrega de balotario de 40 preguntas y Cronograma de la aplicación de la prueba de entrada y salida, donde se especifique la forma en la que se llevará a cabo la evaluación y fecha en la que se tomará la prueba de ingreso y de salida.
Entregable 2: Evaluación de entrada	<p>La empresa consultora deberá realizar y remitir las pruebas de entrada realizadas a los colaboradores que inicien el proceso de capacitación. Los resultados de las pruebas deberán ser remitidos dentro de un máximo de 5 días calendario posteriores a su aplicación aprobada en el Plan de trabajo.</p>
Entregable 3: Informe final	<p>Informe final de la capacitación realizada, el cual debe contener mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de verificación de asistencia de personal. • Resultados de la evaluación y examen (prueba final) realizado. • Certificados del personal capacitado que haya aprobado con una nota igual o mayor a 13. • Resultados de la prueba de salida (según balotario) • Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado de las evaluaciones realizadas. • Resultado de la encuesta de satisfacción aplicada a los participantes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Material de estudio entregado a los participantes (sílabo, presentaciones, material de lectura, entre otros). <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: "Registro Apellidos Nombres" (Separados por espacios) de acuerdo con la información remitida por la SUNAT.</p>
--	--

7.2. PLAZOS MÁXIMOS.

La conformidad será otorgada por la DFD, según se muestra en el cuadro siguiente:

Entregables	Plazos de Entrega	Plazos de Revisión y aprobación
	Empresa Consultora	SUNAT
Entregable 1: Plan de trabajo	Luego de la firma del contrato la empresa consultora tendrá hasta treinta 30 días calendario para presentar el Plan de Trabajo.	El plan de trabajo deberá ser aprobado por la DFD previa opinión del área usuaria 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 tres (03) 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: Resultados de la Prueba de entrada	Hasta cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de aplicada la prueba de entrada.	Los resultados de la prueba deberán ser revisadas por la DFD en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los 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 3: Informe Final	Hasta los diez (10) días calendario contados a partir del último día del mes.	Deberá ser aprobado por la DFD dentro de los cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el entregable. De haber observaciones se le comunicará a la empresa consultora quien deberá subsanar las mismas dentro de los 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 alguna fecha de entrega coincida con un día no laborable, la entrega, revisión, aprobación o comunicación, deberá efectuarse el primer día hábil siguiente.

7.3. CONFORMIDADES Y FORMA DE PAGO.

La forma de pago se realizará de manera mensual, por el número de personas matriculadas y 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 de la prestación	Forma de Pago
Entregable 1	Plan de trabajo	División de Formación y Desarrollo.	0%
Entregable 2	Prueba de Entrada	División de Formación y Desarrollo.	0%
Entregable 3	Informe final de capacitación	División de Formación y Desarrollo.	Por cierre de clases: 100% del costo total de cada grupo que inicia la capacitación

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de la empresa consultora de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables.

8. LUGAR DE TRABAJO

Dirección de la prestación del servicio: virtual y en las instalaciones de la SUNAT.

Horario de ejecución: De acuerdo con el cronograma del curso indicado en la sesión 7.1 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 hasta 3 días calendario antes del inicio del curso.

El plazo de ejecución de la contratación será hasta 90 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

9. REQUISITOS Y RECURSOS DE LA FIRMA CONSULTORA

9.1. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

9.1.1 Requisitos de la Empresa Consultora (Proveedor) que brindará servicio de capacitación

El PROVEEDOR debe contar con experiencia, infraestructura, herramientas, recursos, equipos informáticos, software necesario y personal calificado necesario para asegurar la ejecución del servicio bajo las características solicitadas.

Experiencia del proveedor
<p>El PROVEEDOR debe acreditar la ejecución de mínimo 5 servicios iguales o similares al objetivo de la convocatoria, durante los cinco (05) 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.</p> <p>Este requerimiento se sustentará con al menos uno de los siguientes documentos: constancias de prestación de servicios, conformidades de servicio, facturas, o cualquier otra documentación de la cual se desprenda fehacientemente la culminación del servicio o consultoría.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios referidos a servicios de consultoría en aplicación de evaluación de las capacitaciones.</p>

9.2. PERSONAL A SER PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA

9.2.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL REQUERIDO

El PROVEEDOR debe contar con un equipo de profesionales conformado por un(a) (01) coordinador(a) general del taller y para el desarrollo de las sesiones, un(a) (01) facilitador(a).

La formación académica y la experiencia laboral del personal requerido para el servicio se detallan en el siguiente cuadro:

A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL: PERFIL DE PROFESOR
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Mínimo con Grado de Bachiller en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas y/o afines • Ciencias de la comunicación • Psicología • Ingeniería Industrial • Economía • Contabilidad • Entre otras carreras afines <p>Además, deberá contar con certificación en metodología ROI</p> <p>Acreditación: 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 link: 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.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL
	<p>Debe contar con experiencia con un mínimo de 2 años de experiencia como especialista y/o consultor y/o docente en proyectos de evaluación de la formación o capacitación.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos 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>

10. PENALIDADES

10.1. PENALIDADES EN LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

10.1.1 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 7.1 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.

10.1.2 OTRAS PENALIDADES

Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	PROCEDIMIENTO
PLAN DE TRABAJO:		
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.
DOCENTE:		

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 docente sin autorización por parte de la SUNAT de acuerdo a los plazos determinados (Ver numeral 12.1.1)	5% de la UIT por cada día de suspensión de las clases programadas	Informe de la DFD.

11. 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.

12. CLÁUSULAS ESPECIALES

12.1.OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA

12.1.1 CAMBIO DE PERSONAL ASIGNADO A LA CAPACITACION

La firma consultora se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado; en caso el docente no pueda iniciar o continuar el dictado el curso por el cual fue elegido en la etapa de evaluación del proveedor, debe informar inmediatamente (en un plazo máximo de dos días hábiles) a DFD lo ocurrido vía correo electrónico con el sustento documental correspondiente, asimismo debe proponer el reemplazo con el mismo o mejor nivel de experiencia y formación que el docente anterior (de acuerdo a lo solicitado en el TDR), adjuntando los documentos para la evaluación respectiva.

12.2.ADELANTOS

No se otorgarán adelantos.

12.3.SUBCONTRATACIÓN

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

12.4.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 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.

12.5.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.

12.6.RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

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 por la SUNAT, 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 dos (2) días hábiles, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el (la) reemplazado(a), en el momento del reemplazo.

12.7.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.