

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MODALIDAD PRESENCIAL PARA EL CURSO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

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 180 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 Gestión del Cambio.

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) **DGT:** División de Gestión del Talento.
- g) **Proveedor:** Empresa Consultora o Entidad de Capacitación (ECAP).

3. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio de formación solicitado por la Intendencia Nacional de Recursos Humanos (INRH) le permitirá contar con directivos capaces de gestionar el cambio, facilitando la implementación exitosa del proceso de la transformación digital en la SUNAT, lo que implica aceptar y asimilar los cambios y reducir la resistencia a los mismos 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 cumple el grupo de directivos de la SUNAT, ya que ellos dirigen, 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, supervisan 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 directivos posean la capacidad de gestionar los cambios.

Para apoyar este propósito, se tiene previsto la realización de un curso de Gestión del Cambio para los directivos de la INRH.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Sensibilizar a los directivos de la INRH sobre la importancia de la gestión del cambio y de la de su rol como líderes en el proceso de transformación digital de la institución. Así como, conocer sobre los fundamentos de la Gestión del cambio en un proceso de transformación digital.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Finalizando el curso de Gestión del Cambio cada directivo(a) de la INRH debe:

- a) Conocer qué es la gestión del cambio y su importancia en las instituciones u organizaciones, así como los 4 modelos más relevantes que se recomiendan en un entorno de transformación digital.
- b) Identificar el rol, responsabilidades e importancia de la INRH y de sus líderes en el diseño y despliegue del proceso de gestión del cambio.
- c) Conocer las estrategias, componentes, actividades y herramientas de gestión del cambio que faciliten el logro de los objetivos de la transformación digital.
- d) Conocer las causas de la resistencia al cambio y las estrategias para afrontarlas.
- e) Conocer los principales casos de éxito en donde la gestión del cambio tuvo un impacto positivo en la organización.

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 taller de Gestión del Cambio de acuerdo con el siguiente detalle:

Servicio	N° de Horas	N° de Participantes	N° de Grupos	Modalidad	Periodo de ejecución
Curso de Gestión del Cambio	20	25 ^(*) aprox.	1	Presencial	Hasta 180 días calendario luego de la firma del contrato

(*) El número de participantes podría variar impactando así en el monto total a pagar. Las modificaciones se realizarán previa coordinación con ambas partes. Por lo cual el PROVEEDOR deberá presentar los costos unitarios por sesión y por participante, permitiendo de esa manera realizar los cálculos respectivos.

6.1.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Previo al inicio del curso se realizará una reunión de alineamiento entre el PROVEEDOR del servicio y la SUNAT, la cual tendrá lugar dentro de los tres (3) días calendario posteriores a la suscripción del contrato. En ella, la División de Gestión del Talento (DGT) entregará: 1) La lista de participantes y 2) El cronograma de trabajo para el desarrollo de las sesiones del taller.
Las reuniones de coordinación entre el PROVEEDOR del servicio y la SUNAT podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 8:30am. a 04:30pm.
- El curso tendrá una duración de veinte (20) horas y se ejecutará en cuatro (04) sesiones, tres (03) de cuatro (04) horas cada una y una (01) de ocho (08) horas.
- Las sesiones se desarrollarán con frecuencia semanal y consecutiva.
- Las cuatro (04) sesiones deben estar orientadas al logro de los objetivos detallados en el numeral 5 del presente documento y al contenido del curso.
- En una eventual modificación de los días, frecuencia u horarios por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR del servicio la reprogramación sin perjuicio del costo pactado.
- Las sesiones se desarrollarán en la ciudad de Lima y deberán estar ubicadas en los distritos de Miraflores, San Isidro, Surco, Lince, Jesús María o San Borja, previa coordinación y aprobación de la SUNAT.
- Las sesiones se desarrollarán entre los días lunes y viernes de 09:00am. a 01:00 pm.
- Las sesiones contarán con un equipo de profesionales brindado por el PROVEEDOR del servicio, el cual estará conformado por un(a) coordinador(a) general del taller, un(a) (01) facilitador(a) y tres (02) monitores.
- En las tres primeras sesiones se debe brindar un (01) coffee break y en la última sesión dos (02), cada uno de ellos debe incluir tres (03) mini sándwich o mini triples y tres (03) bocaditos dulces que se entregarán a cada participante en cajas de cartón individual, adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosa, café, infusiones y jugos naturales.
- La última sesión debe incluir un (01) almuerzo dentro del local donde se desarrollarán las sesiones presenciales, que incluirá una (01) entrada, un (01) plato de fondo, un (01) postre, adicional a ello, se ofrecerá agua, gaseosa, café, infusiones y jugos naturales para todos los participantes. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
- El PROVEEDOR deberá desarrollar y aplicar una herramienta que le permita obtener resultados cuantitativos para medir el cumplimiento de los objetivos del servicio al finalizar el taller, los resultados serán incluidos en el informe final del servicio (entregable 2). La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.

- l) El PROVEEDOR deberá emitir un reporte de asistencia al día siguiente de realizada cada sesión, el cual deberá contar con la firma del directivo participante. Asimismo, de corresponder, presentará un reporte de incidencias.
- m) El PROVEEDOR entregará certificados de participación por cada directivo.

Las cuatro (04) 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	04	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 2	Presencial	04	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 3	Presencial	04	Semanal	09:00am. a 1:00pm.
Sesión 4	Presencial	08	Semanal	09:00am. a 6:00pm.

Las tres primeras sesiones incluyen un (01) coffee break.

La última sesión incluye dos (02) coffee break y un (01) almuerzo de una hora.

6.2 CONTENIDO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN¹

- UNIDAD1: Enfoque Teórico Metodológico de la Gestión del Cambio en un proceso de transformación digital:
 - Enfoques teórico-metodológicos de la gestión del cambio
 - El diagnóstico de necesidades y el mapa de criticidad
 - La construcción de la narrativa
 - Los componentes del proceso de gestión del cambio
- UNIDAD 2: El Cambio como proceso:
 - Impacto del cambio en las personas: reacciones y razones que las explican (revisión de teorías).
 - Las fases del proceso de transición: cómo se viven y que las caracteriza.
 - Herramientas para diagnosticar impactos y gestionar la aceptación y el compromiso
- UNIDAD 3: El Rol de la INRH en la Gestión del Cambio en un proceso de transformación digital:
 - Desafíos del liderazgo del cambio
 - El rol de la INRH en cada fase del proceso
 - Roles, responsabilidades y tareas de la INRH en el proceso
 - Sistemas de supervisión y monitoreo
- UNIDAD 4: Diseño y Despliegue de la Estrategia de Gestión del Cambio:
 - Desafíos del liderazgo del cambio
 - El rol de la INRH en cada fase del proceso
 - Roles, responsabilidades y tareas de la INRH en el proceso
 - Sistemas de supervisión y monitoreo
 - El componente de comunicación:
 - Objetivos del componente
 - Técnicas y herramientas para comunicar el proyecto en cada fase del proceso

¹El contenido del curso podría ser modificado por la entidad de capacitación, previa revisión y autorización de la DFD. Asimismo, el desarrollo del contenido se debe realizar durante las 4 sesiones establecidas en el numeral anterior, en un máximo de 1 hora por sesión. De requerir un número de horas diferentes, el proveedor deberá proponer una alternativa para que sea ejecutada previa revisión y autorización de la DFD.

- El componente formativo:
- Objetivos del componente
- Técnicas y herramientas para diseñar y desplegar información.
- El sistema de medición y monitoreo:
 - Objetivos del sistema
 - Indicadores y herramientas de medición
 - Actualización del diagnóstico
 - Medición del impacto

6.3 METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

6.3.1 METODOLOGÍA

- El taller se desarrollará en modalidad presencial bajo la metodología de aprendizaje experiencial.
- Para el desarrollo del taller, se formará un (01) grupo de veinticinco (25) participantes (aproximadamente). De manera excepcional se podrá ampliar el número de participantes, incluyendo a otros integrantes del equipo de la INRH, previa coordinación entre el PROVEEDOR y la SUNAT.
- Cada sesión debe incluir como mínimo dos (02) actividades como: juego de roles, dinámicas grupales, resolución de casos, debriefing, x-learning (experience learning), LEGO® Serious Play® u otros recursos que promuevan entornos creativos, dinámicos, colaborativos, reflexivos e interactivos, y que aseguren el cumplimiento de los objetivos del servicio. Las actividades propuestas no deben repetirse en más de dos (02) oportunidades en todo el taller. La propuesta de las actividades debe ser aprobada por la SUNAT.
- La última sesión del taller debe incluir una (01) actividad de integración y feedback grupal que favorezca el trabajo colaborativo, la motivación y el compromiso de los directivos de la INRH con la gestión del cambio para la transformación digital de la institución. La propuesta debe ser aprobada por la SUNAT.
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.

6.3.2 EVALUACIÓN

- El certificado de participación será otorgado a aquellos directivos que asistan como mínimo a dos (02) de las tres (03) sesiones programadas y además asistan a la última sesión, la cual es de asistencia obligatoria.

6.4 MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES

- El PROVEEDOR brindará todo tipo de material, equipos, plataformas y otros que fuesen necesarios para la realización del taller, asegurando que las sesiones se desarrollen bajo las características solicitadas.
- Para el desarrollo de las sesiones, el PROVEEDOR brindará una sala de reuniones con capacidad mínima de cuarenta (40) personas asegurando el cumplimiento de todas las medidas requeridas por las normas de seguridad; así como, la realización del servicio bajo las características solicitadas. La SUNAT aprobará la propuesta de la(s) sala(s) de reuniones donde se desarrollarán las sesiones.
- El PROVEEDOR deberá contar con un comedor habilitado dentro del local donde se desarrollarán las sesiones. La propuesta deberá ser aprobada por la SUNAT.

- Cada sala de reuniones debe contar con ventilación natural, aire acondicionado, mesas de trabajo y sillas para todos los participantes; asimismo, deberá contar con servicios higiénicos para hombres y para mujeres.

6.5 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- El PROVEEDOR deberá desarrollar el contenido de cada sesión del taller la cual debe de ser validada por la DGT y de acuerdo a lo señalado en el numeral 5 del presente documento.
- Revisar y ajustar (en caso se requiera) el cronograma de capacitación.
- Elaborar la metodología de trabajo a ser aplicada por el proveedor la cual deberá ser presentada y aprobada por la DGT.
- Garantizar que los ambientes donde se desarrollarán las capacitaciones cuenten con todos los requisitos establecidos en el numeral 6.1.2.
- Garantizar que los coffe break, así como los almuerzos estén disponibles en los horarios solicitados.
- Garantizar que los materiales y equipos requeridos para la capacitación sean otorgados de manera oportuna.
- Desarrollar las capacitaciones de acuerdo al cronograma de trabajo aprobado y en el plazo establecido para el desarrollo y; de acuerdo a la metodología aprobada.
- Aplicar las encuestas de satisfacción.
- Emitir los certificados correspondientes de acuerdo a lo considerando de evaluación señalados en la sección 6.3.1.
- 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	Características del entregable
Entregable 1: Plan de Trabajo	<p>El Plan de Trabajo debe contener mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos del servicio solicitado, cronograma de las sesiones y de los entregables (conforme a lo comunicado por la DGT en reunión de alineamiento). ▪ Contenido de cada unidad del taller que cumpla con cada uno de los objetivos descritos en el numeral 5. ▪ Descripción de las actividades de cada sesión del taller, metodología, técnicas, herramientas y recursos. ▪ Dirección de las instalaciones donde se desarrollarán las sesiones. ▪ Nombre, correo y número de teléfono del equipo de profesionales seleccionados en la etapa de evaluación y asignados a cada sesión. ▪ Modelo de informe final del servicio. ▪ Otra información que el PROVEEDOR del servicio considere relevante detallar. <p>El Plan de Trabajo debe ser firmado por el(la) gerente general del PROVEEDOR del servicio y por el(la) coordinador(a) general del taller.</p>
Entregable 2: Informe final del servicio y certificados de participación	<p>El PROVEEDOR deberá presentar un informe que detalle mínimamente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características del taller. ▪ La lista de participantes. ▪ El reporte de asistencia a las 4 sesiones del taller. ▪ 02 fotografías por cada sesión. ▪ Descripción cualitativa sobre el desenvolvimiento de cada directivo durante el desarrollo del taller. ▪ Conclusiones y recomendaciones sobre el resultado del taller. ▪ Gráficos que muestren información cuantitativa sobre el cumplimiento de los objetivos del servicio. ▪ Reporte de incidencias, de corresponder. <p>El informe debe ser firmado por el(la) gerente general del PROVEEDOR del servicio, el(la) coordinador(a) general del taller y el facilitador(a).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El certificado de participación será otorgado a aquellos directivos que asistan como mínimo a dos (02) de las tres (03) sesiones programadas y además asistan a la última sesión, la cual es de asistencia obligatoria. ▪ Los certificados de participación deben señalar la duración de la capacitación en horas académicas. ▪ Los certificados de participación deben ser enviados a cada participante en formato PDF a su correo electrónico institucional y al correo electrónico que la DFD brinde para tal fin. <p>Los certificados de participación deben ser firmados por el gerente general del PROVEEDOR del servicio y el(la) facilitador(a). Además, 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>

Entregable	Características del entregable
	El contenido de los entregables debe ser presentado también en formato Excel para facilitar el procesamiento de la información.

7.2. PLAZOS MÁXIMOS.

La conformidad será otorgada por la DFD previo visto bueno de la DGT, según se muestra en el cuadro siguiente:

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT (DFD)
Entregable 1: Plan de Trabajo	Siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de la reunión de alineamiento.	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: Informe final del servicio y certificados de participación	Quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de la última sesión del taller.	Siete (07) 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

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT (DFD)
		subsanción 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 conformidad será otorgada por la Coordinación Técnica previa opinión favorable de la División de Formación y Desarrollo, según se muestra en el cuadro siguiente:

Entregable	Descripción	Forma de Pago (*)
Entregable 1	Plan de Trabajo	0%
Entregable 2	Informe final del servicio y certificados de participación	100%

(*) El monto total a pagar dependerá del número final de participantes del taller, por ello el PROVEEDOR deberá presentar el reporte de asistencia de cada una de las sesiones y los costos unitarios por sesión y por participante, permitiendo de esta manera realizar los cálculos respectivos.

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del PROVEEDOR de acuerdo a lo señalado en el numeral anterior, una vez ejecutada la prestación y otorgada la conformidad de los entregables. Cabe señalar que los porcentajes a pagar están en función al número de participantes por sesión; es decir, corresponden al costo unitario de cada participante en cada una de las 4 sesiones programadas.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el PROVEEDOR, la SUNAT debe contar con la documentación establecida en el numeral 7.1, con la conformidad de la DFD y el comprobante de pago respectivo.

8. LUGAR DE TRABAJO

- Las sesiones se desarrollarán en instalaciones brindadas por el PROVEEDOR, previa coordinación y aprobación de la SUNAT.
- Las sesiones se desarrollarán en la ciudad de Lima y deberán estar ubicadas en los distritos de Miraflores, San Isidro, Surco, Lince, Jesús María o San Borja, previa coordinación y aprobación de la SUNAT.
- Las sesiones se desarrollarán de acuerdo con el cronograma del Plan de Trabajo aprobado por la SUNAT.
- Las sesiones se desarrollarán entre los días lunes y viernes, las tres primeras de 09:00am. a 01:00pm. y la última de 09:00am. a 06:00pm. (incluye 1 hora de almuerzo).
- En una eventual modificación de los días, frecuencia u horarios durante la ejecución, por parte de la SUNAT, se coordinará con el PROVEEDOR la reprogramación sin perjuicio del costo pactado con un plazo de hasta 3 días previos al inicio del curso y/o taller.

- El desarrollo del taller está programado para ejecutarse durante 4 semanas consecutivas.

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 u otros documentos similares.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios referidos a ejecución de talleres, programas, capacitación, entrenamiento en gestión del cambio, gestión del cambio ágil, gestión del cambio organizacional, adaptación al cambio, cambio cultural, transformación cultural, cambio de mindset o mindset digital.

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) y dos (02) monitores(as).

Las responsabilidades del personal requerido para el servicio se detallan a continuación:

COORDINADOR(A) GENERAL DEL TALLER:

- Responsable del diseño del contenido, planificación, ejecución, control y gestión administrativa del servicio.
- Responsable de las coordinaciones con la SUNAT, para ello debe contar con un correo electrónico corporativo y un teléfono celular.
- Responsable de elaborar y firmar el Plan de Trabajo (Entregable 1), y el Informe final del servicio y certificados de participación (Entregable 2).

FACILITADOR(A):

- Encargado de ejecutar las sesiones del taller de acuerdo con el Plan de Trabajo aprobado por la SUNAT.
- Responsable de elaborar y firmar el Informe final del servicio y los Certificados de Participación del taller (Entregable 2).

MONITOR(A):

- Responsable de dotar de los materiales necesarios a los participantes.
- Brindar soporte al facilitador(a) durante el desarrollo de las sesiones del taller.

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

A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL REQUERIDO
A.1.1	Formación Académica
	<p>Coordinador(a) general del taller</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación o afines. <p>Asimismo, debe contar con formación en gestión del cambio ó en al menos uno de los siguientes temas: coaching, desarrollo de habilidades blandas, desarrollo de competencias o liderazgo. La(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p>Facilitador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título Universitario en Psicología, Educación, Administración, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería, Economía, entre otros. <p>Asimismo, debe contar con formación en gestión del cambio ó en al menos uno de los siguientes temas: coaching, desarrollo de habilidades blandas, desarrollo de competencias o liderazgo. La(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p> <p>Monitor(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación universitaria o técnica en curso o culminada. <p><u>Acreditación:</u> El grado requerido será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente 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>Coordinador(a) general del taller</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cinco (5) años de experiencia mínima en el diseño, implementación y facilitación de talleres o programas de gestión del cambio, gestión del cambio ágil, gestión del cambio organizacional, adaptación al cambio, cambio cultural, transformación cultural, cambio de mindset o mindset digital. <p>Facilitador(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debe contar con un mínimo de dos (2) años como instructor, capacitador y/o facilitador de talleres en los últimos 3 años, facilitando procesos de aprendizaje en gestión del cambio, gestión del cambio ágil, gestión del cambio organizacional, adaptación al cambio, cambio cultural, transformación cultural, cambio de mindset o mindset digital. ▪ Que haya participado por lo menos un año en un proceso de gestión del cambio o gestión del Talento. <p>Monitor(a):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No aplica. <p><u>Acreditación:</u> 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>
--	--

9.2.2 PERSONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO (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.

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

Aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
No cumplir el total de actividades previstas en el Plan de Trabajo	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
Modificar el cronograma establecido sin autorización de la SUNAT	10% de la UIT por cada modificación.	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
Realizar cambios en el equipo de profesionales aprobado por la SUNAT sin previa comunicación y autorización	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
No desarrollar las sesiones en los espacios previamente aprobados por la SUNAT	10% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.
El(la) facilitador(a) y/o monitor(es) no se presentan a las sesiones en las fechas y horarios establecidos en el cronograma por causas imputables al PROVEEDOR.	20% de la UIT por cada ocurrencia	Informe de la DFD, previo visto bueno de la DGT.

11. 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.

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 del 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 DGT 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.
 - 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.

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.