

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

<b>CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA PARA EL SERVICIO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DEL “SEMINARIO DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS”</b>	
<b>CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE</b>	
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 280 días calendario luego de la firma del contrato.

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de una empresa consultora que brinde el servicio de diseño y ejecución del seminario de fortalecimiento de las nuevas competencias de la SUNAT.

### 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 Tributos
- 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.
- h) **RGA:** Recursos Gamificados de Aprendizaje.

### 3. FINALIDAD PÚBLICA

El servicio solicitado por la División de Gestión del Talento en adelante DGT, permitirá contribuir con el fortalecimiento de las competencias directivas (liderazgo transformador, pensamiento estratégico y toma de decisiones) y las competencias transversales (trabajo colaborativo, motivación por el resultado y pasión por el servicio) en los colaboradores y directivos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), a fin de fortalecer la capacidad de gestión interna (OE14) orientada a la optimización de los procesos y mejora de la productividad, garantizando el uso eficiente de los recursos y mejorando el cumplimiento tributario y aduanero.

Asimismo, se busca contribuir con la transformación digital de la institución, formando servidores públicos que promuevan el cambio, la innovación y la agilidad en los procesos y servicios de la institución para el logro de los objetivos institucionales.

### 4. ANTECEDENTES

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

Este proyecto de inversión pública tiene los siguientes componentes: 1) Mejora del modelo de gobernanza institucional en SUNAT, 2) Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero, y 3)

Mejora de la inteligencia fiscal y la gestión de riesgo tributaria y aduanera. El componente 1 contiene el sub - componente “Nuevo Modelo de Capacidades para Recursos Humanos”.

Al respecto, con el objetivo de contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos, la SUNAT se encuentra inmersa en el proceso de transformación digital, lo que implica diseñar e implementar procesos y herramientas que brinden al contribuyente y usuario de comercio exterior una experiencia de uso ágil y simple.

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

Para apoyar este propósito, se tiene previsto desarrollar un seminario dirigido a todos los colaboradores y directivos de la institución con el objetivo de fortalecer las nuevas competencias de la SUNAT.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las nuevas competencias (transversales y directivas) para el proceso de transformación digital, en los colaboradores de la SUNAT a través de un/a (01) charla de lanzamiento de las nuevas competencias, ocho (08) micro videos, y tres (03) recursos gamificados de aprendizaje (RGA), que se desarrollaran en el marco del de la acción de capacitación denominada “Seminario de Fortalecimiento de Competencias”, la cual permitan alinear los comportamientos de los colaboradores hacia un óptimo desempeño, para contribuir al logro de los objetivos de la transformación digital de la institución.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Difundir las nuevas competencias de la SUNAT y la importancia de éstas en el proceso de la transformación digital.
- Fortalecer las nuevas competencias (transversales y directivas), lo que permitirá alinear los comportamientos de los colaboradores hacia un óptimo desempeño en el nuevo contexto hacia la Transformación Digital.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

6.1.1 CANTIDAD DEL SERVICIO

La ejecución del servicio contempla la contratación de un PROVEEDOR para el diseño del contenido y desarrollo de:

Servicio	Acciones	Cantidad
Seminario para de fortalecimiento de las nuevas competencias de la SUNAT <sup>(1)</sup>	Charla de lanzamiento de competencias	01
	Microvideos	08
	Recursos gamificados de aprendizaje (RGA)	03

<sup>1</sup> La cotización del servicio debe considerar las tres acciones y detallar el costo de cada una de las mismas

## 6.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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. Asimismo, durante el desarrollo del servicio, se programarán reuniones de seguimiento, coordinación o de presentación intermedia de productos con la DGT, dichas reuniones podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas.

1) El PROVEEDOR desarrollará una charla de lanzamiento de las nuevas competencias de la SUNAT que cumplirá mínimamente con las siguientes características:

- **Duración:** una y media (1.5) horas.
- **Modalidad:** presencial (auditorio SUNAT) y virtual (transmisión en circuito cerrado proporcionado por la SUNAT).
- **Cantidad de personas:** 400 personas aproximadamente en modalidad presencial y el resto de colaboradores podrán conectarse de manera virtual.
- **Dirigido a:** todos los directivos y colaboradores de la SUNAT.

2) El PROVEEDOR desarrollará ocho (08) microvideos donde brindará recomendaciones específicas sobre cómo desarrollar o fortalecer cada una de las nuevas competencias transversales y directivas. El servicio debe cumplir mínimamente con las siguientes características:

- **Duración:** cada video debe tener una duración de 4.5 min. aprox.
- **Dirigido a:** todos los directivos y colaboradores de la SUNAT.

3) El PROVEEDOR del servicio desarrollará tres (03) RGA que cumplirán mínimamente con las siguientes características:

- Fortalecer las competencias transversales de los colaboradores de la SUNAT de acuerdo con los indicadores conductuales señalados en el diccionario de competencias transversales de la institución.
- Estar disponible en el tiempo y ser una herramienta de gran alcance (10,000 usuarios aproximadamente).
- Tener acceso permanentemente (24/7) y desde cualquier dispositivo conectado al Webcampus de la SUNAT.
- Brindar a los usuarios una orientación rápida y ágil con relación a los comportamientos esperados de acuerdo con los indicadores conductuales señalados en el diccionario de Competencias Transversales de la SUNAT.
- Brindar a los usuarios una navegación intuitiva.
- Facilitar el aprendizaje colaborativo con otros usuarios de los RGA.
- Diseñar un avatar personalizado o elegir una representación gráfica asociada a cada usuario.

## 6.3 CONTENIDO DE LA ACCION DE CAPACITACIÓN

### 6.3.1 CONTENIDO

#### I. Charla / Taller de lanzamiento de nuevas competencias:

- Sensibilización sobre la importancia de las competencias blandas.

- Visibilizar la transformación digital en la SUNAT y la importancia de desarrollar procesos ágiles e innovadores.
- Desarrollar el contexto que demanda la actualización de las competencias en la SUNAT.
- Presentación de las competencias transversales.
- Presentación de las competencias directivas y el rol del líder SUNAT.
- Autoevaluación y compromiso de los participantes con las nuevas competencias.
- Motivar a los participantes a revisar los diccionarios.
- Otras acciones propuestas en base a la experiencia de la consultora.

## **II. Microvideos:**

Desarrollar un (01) micro video por cada uno de los siguientes puntos:

1. Introducción (importancia de las competencias blandas).
2. Competencia transversal: trabajo colaborativo (definición y principales indicadores conductuales).
  - Generamos un ambiente de confianza y colaboración.
  - Asumimos la responsabilidad por los resultados del equipo.
  - Nos comunicamos de forma asertiva, mostrando flexibilidad y respeto.
3. Competencia transversal: pasión por el servicio (definición y principales indicadores conductuales).
  - Nos enfocamos en el logro de los objetivos.
  - Nos adaptamos a los cambios.
  - Conectamos con nuevas herramientas y formas de lograr los resultados.
4. Competencia transversal: motivación por el resultado (definición y principales indicadores conductuales).
  - Identificamos claramente la solución a brindar ante la necesidad del usuario.
  - Nos comprometemos a resolver de manera ágil y eficiente el servicio requerido.
  - Nos adelantamos a las necesidades del usuario.
5. Competencia directiva: pensamiento estratégico (definición y principales indicadores conductuales).
  - Defino estrategias con una visión integral y de futuro.
  - Me anticipo a los riesgos y posibles escenarios que se presenten.
  - Demuestro una visión innovadora.
6. Competencia directiva: liderazgo transformador (definición y principales indicadores conductuales).
  - Fomento el desarrollo de mis colaboradores a través del feedback.
  - El error como parte del proceso de aprendizaje.
  - Impulso el cambio, la innovación y la agilidad.
7. Competencia directiva: toma de decisiones (definición y principales indicadores conductuales).
  - Impulso que mis decisiones y acciones en general se realicen.
  - Realizo cambios en mis decisiones de manera ágil.
  - Tomo decisiones en entornos inciertos y/o desafiantes.
8. Principales conclusiones, recomendaciones finales, autoaprendizaje y autoconocimiento para desarrollar las nuevas competencias en nosotros mismos y en el equipo de trabajo.
9. Otras acciones propuestas en base a la experiencia de la consultora.

Cada micro video (del 2 al 7) debe contener recomendaciones específicas de cómo desarrollar o fortalecer cada una de las competencias.

### III. Recursos Gamificados:

El PROVEEDOR desarrollará tres (03) recursos gamificados de aprendizaje sobre la base de las competencias transversales de la SUNAT (trabajo colaborativo, motivación por el resultado y pasión por el servicio) a fin de garantizar que, el uso de los RGA fortalezca las competencias transversales de los colaboradores de la SUNAT.

#### ESTRUCTURA DE LOS RECURSOS GAMIFICADOS DE APRENDIZAJE (RGA)

Los RGA ofrecerán a los usuarios tres (03) rutas de aprendizaje, una por cada competencia transversal de la SUNAT.

- Cada ruta de aprendizaje brindará a los usuarios tres (03) niveles de especialización, que representarán los tres niveles de desarrollo óptimos de las Competencias Transversales de la SUNAT: Nivel Satisfactorio (Nivel 3), Nivel Avanzado (Nivel 4) y Nivel Sobresaliente (Nivel 5).
- Cada nivel de especialización ofrecerá diez (10) retos de aprendizaje como mínimo, los que ayudarán a reforzar, fortalecer o desarrollar la competencia de los usuarios con relación a los comportamientos identificados como claves por la SUNAT.

Cada usuario iniciará en el Nivel 1 de la ruta de aprendizaje seleccionada (Nivel Satisfactorio) y para acceder al Nivel 2 (Nivel Avanzado), el usuario deberá haber completado la totalidad de los retos de aprendizaje propuestos en el Nivel 1 y con ello, demostrar la adquisición de todos y cada uno de los indicadores conductuales del nivel en el que se encuentre; asimismo, para acceder al Nivel 3 (Nivel Sobresaliente), el usuario deberá haber completado la totalidad de los retos de aprendizaje propuestos en el Nivel 2.

Cada usuario que complete un nivel de especialización obtendrá un reconocimiento, todo ello dentro de un entorno digital y gamificado.

Las tres (03) rutas de aprendizaje, los nueve (09) niveles de especialización y los noventa (90) retos de aprendizaje propuestos como mínimo en los RGA, se estructurarán según se detalla en el siguiente cuadro.

Rutas de aprendizaje	Niveles de especialización	Retos aprendizaje
<b>Ruta 1:</b> Trabajo Colaborativo	<b>Nivel 1</b> – Nivel Satisfactorio de la competencia	10 retos de aprendizaje
	<b>Nivel 2</b> – Nivel Avanzado de la competencia	10 retos de aprendizaje
	<b>Nivel 3</b> – Nivel Sobresaliente de la competencia	10 retos de aprendizaje
<b>Ruta 2:</b> Motivación por el resultado	<b>Nivel 1</b> – Nivel Satisfactorio de la competencia	10 retos de aprendizaje
	<b>Nivel 2</b> – Nivel Avanzado de la competencia	10 retos de aprendizaje
	<b>Nivel 3</b> – Nivel Sobresaliente de la competencia	10 retos de aprendizaje
<b>Ruta 3:</b> Pasión por el servicio	<b>Nivel 1</b> – Nivel Satisfactorio de la competencia	10 retos de aprendizaje
	<b>Nivel 2</b> – Nivel Avanzado de la competencia	10 retos de aprendizaje

Rutas de aprendizaje	Niveles de especialización	Retos aprendizaje
	<b>Nivel 3</b> – Nivel Sobresaliente de la competencia	10 retos de aprendizaje

## 6.4 METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

- Los RGA utilizarán una estrategia denominada microaprendizajes.
- El contenido y el diseño deben responder a un concepto innovador que estimule el vínculo de los usuarios con la dinámica de las actividades gamificadas propuestas. Los retos de aprendizaje no deben repetirse en más de 2 ocasiones en los RGA.
- Se propondrán actividades como plantillas interactivas, herramienta de arrastrar y soltar, cuestionarios interactivos, entre otras herramientas que aseguren el cumplimiento del objetivo del servicio.
- Como sistema de recompensa, se utilizarán tablas de clasificación, insignias, logros personalizados y grupales, entre otros recursos motiven a los participantes en uso de la herramienta.
- Los recursos facilitarán el aprendizaje colaborativo brindando la posibilidad de interactuar con otros usuarios de la institución.

## 6.5 MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES

El PROVEEDOR brindará todos los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de los entregables descritos en el presente documento.

El costo de licencia de cualquier software, servicio online o herramienta tecnológica adicional utilizada para cumplir con los servicios definidos en el presente documento será de responsabilidad del PROVEEDOR.

## 6.6 ACTIVIDADES POR DESARROLLAR

Para el desarrollo del servicio, el PROVEEDOR deberá cumplir con las siguientes actividades principales:

- Participar en la reunión de alineamiento.
- Elaborar el plan de trabajo del servicio.
- Desarrollar una charla/taller que permita difundir las nuevas competencias de la SUNAT y la importancia de estas en el proceso de la transformación digital.
- Desarrollar 8 microvideos que fortalezcan las nuevas competencias institucionales (transversales y directivas) alineando los comportamientos de los colaboradores hacia un óptimo desempeño.
- Brindar soporte metodológico para el diseño de los RGA.
- Diseñar el prototipo (Mockup) y los scorm.
- Elaborar la propuesta, el diseño y el guión instruccional.
- Elaborar el storyboard.
- Brindar el servicio de diseño gráfico, look and feel, locución e inserción de audios y video.
- Adaptar contenidos gamificados que aseguren el objetivo del servicio.
- Crear insumos virtuales con herramientas de gamificación.
- Elaborar los insumos para los materiales interactivos y multimedia.
- Realizar la configuración de los RGA en la plataforma de la SUNAT para garantizar que se pueda obtener información en tiempo real de los usuarios que acceden a los RGA y el nivel de desarrollo alcanzado de cada uno ellos, para un seguimiento eficiente y focalizado.
- Realizar la configuración de los RGA en la nube del PROVEEDOR y generar reportes a solicitud de la SUNAT con el objetivo de tener información en tiempo real de los usuarios que acceden a los RGA y el nivel de desarrollo alcanzado de cada uno ellos, para un seguimiento eficiente y focalizado. Los RGA deben estar en la nube del PROVEEDOR por el tiempo que dura la vigencia del contrato o hasta la culminación del último pago.

- Desarrollar una video tutorial y un manual en formato PDF sobre el uso de los RGA dirigido a los colaboradores de la SUNAT.
- Brindar soporte técnico a la SUNAT durante el servicio.

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

### 7.1. ENTREGABLES

El PROVEEDOR deberá remitir los siguientes entregables en los plazos y condiciones que se detallan en el siguiente cuadro. Dichos entregables serán presentados en forma digital (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
<b>Entregable 1:</b> Plan de Trabajo	Luego de la firma del contrato, El PROVEEDOR, tendrá hasta treinta, (30) días calendario para presentar a la DGT el Plan de Trabajo el cual deberá contener mínimamente lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos de cada acción del servicio conforme a lo comunicado por la DGT en reunión de alineamiento.</li> <li>▪ Descripción de cada acción del servicio.</li> <li>▪ Metodología de cada acción del servicio.</li> <li>▪ Cronograma de las actividades y los entregables previamente aprobados por la SUNAT.</li> <li>▪ Propuesta de temática de los RGA.</li> <li>▪ Modelo del informe del servicio (Entregable 6).</li> <li>▪ Datos de contacto del(la) coordinador(a) del servicio.</li> </ul>
<b>Entregable 2:</b> Charla/Taller de lanzamiento de nuevas competencias	El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT los materiales y/o instrumentos utilizados en la charla/taller de lanzamiento de nuevas competencias de la SUNAT. Asimismo, el entregable debe incluir diez (10) fotografías del evento.
<b>Entregable 3:</b> Microvideos	El PROVEEDOR deberá entregar a la DGT los ocho (08) micro videos.
<b>Entregable 4:</b> Propuesta instruccional y Storyboard	El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT la propuesta instruccional de los RGS y el storyboard o guion gráfico del servicio.
<b>Entregable 5:</b> Recursos gamificados de aprendizaje (RGA)	El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT los RGA configurados en la plataforma de la SUNAT y en la nube del PROVEEDOR.

Entregable	Características del entregable
<b>Entregable 6:</b> Informe del servicio	El PROVEEDOR deberá presentar a la DGT un informe del servicio que contenga el resumen de los entregables y acciones realizadas conforme a los requerido en el servicio. Asimismo, el PROVEEDOR deberá entregar el paquete scorm, fuentes y demás recursos que permitan la administración de los RGA por parte de la SUNAT.

## 7.2. PLAZOS MÁXIMOS DE LOS ENTREGABLES.

La conformidad de los entregables será otorgada por la DGT según se muestra en el cuadro siguiente:

Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT (DGT)
<b>Entregable 1:</b> Plan de Trabajo	Hasta treinta (30) días calendario para presentar el Plan de Trabajo contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.	Siete (07) días calendario 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.
<b>Entregable 2:</b> Charla/Taller de lanzamiento de nuevas competencias	Hasta diez (10) días calendario, luego de ejecutado la charla, para presentar el material instrumentos utilizados en la charla/taller; así como, las fotografías del evento contados a partir del día siguiente de la realización del evento.	Siete (07) días calendario 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.
<b>Entregable 3:</b> Microvideos	Hasta Cuarenta y cinco (45) días calendario para presentar los 08 microvideos, contados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.	Siete (07) días calendario 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



Entregables	Plazos de entrega	Plazos de revisión y aprobación
	PROVEEDOR	SUNAT (DGT)
		de observación y (05) días hábiles para que la entidad verifique la subsanación de observaciones y emitir conformidad.
<b>Entregable 4:</b> Propuesta instruccional y Storyboard	Hasta Sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de aprobado el entregable 3.	Siete (07) días calendario, 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 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.
<b>Entregable 5:</b> Recursos gamificados de aprendizaje (RGA)	Hasta Sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de aprobado el cuarto entregable.	Siete (07) días calendario, 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 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.
<b>Entregable 6:</b> Informe del servicio	Hasta Diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de aprobado el quinto entregable.	Siete (07) días calendario, 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 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.

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

### 7.3. CONFORMIDADES Y FORMA DE PAGO.

#### 7.3.1 CONFORMIDAD

La conformidad será de los pagos se dará a través de la DFD, con la respectiva validación de la DGT según los porcentajes que se muestra en el cuadro siguiente:

Entregable	Descripción	Forma de Pago
Entregable 1	Plan de Trabajo	0%
Entregable 2	Charla/Taller de lanzamiento de nuevas competencias	45%
Entregable 3	Microvideos	20%
Entregable 4	Propuesta instruccional y Storyboard	5%
Entregable 5	Recursos gamificados de aprendizaje (RGA)	25%
Entregable 6	Informe del servicio	5%

#### 7.3.2 FORMA DE PAGO

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

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el PROVEEDOR, la SUNAT debe contar con la documentación establecida en el numeral 7, con la conformidad de la DFD y V°B de la DGT y el comprobante de pago respectivo.

### 8. LUGAR DE TRABAJO

- El servicio se ejecutará en las instalaciones de la SUNAT de acuerdo con las coordinaciones correspondientes.
- El PROVEEDOR se reunirá con la DGT las veces que sea convocado.
- Las reuniones de coordinación con la SUNAT podrán ser fijadas de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas.
- El plazo de ejecución del servicio será hasta 280 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 en el desarrollo de recursos gamificados de aprendizaje para asegurar la ejecución del servicio bajo las características solicitadas.

### Experiencia del proveedor

El PROVEEDOR debe acreditar la ejecución de 3 servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria Edurante los cinco (05) últimos años.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Desarrollo de tecnologías educativas como: desarrollo de cursos MOOC, Storyline, HTML5, microlearning, creación cursos virtuales regulatorios o creación de cursos virtuales de diferentes temáticas.

La experiencia se acreditará con copia simple de contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, o comprobante de retención o detracción, o cancelación en el mismo comprobante.

El PROVEEDOR es responsable de contar con todos los equipos y medios para la correcta ejecución del servicio, sin que esto implique costos adicionales.

## 9.2. PERSONAL A SER PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA

### 9.2.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

El PROVEEDOR debe contar con un equipo de profesionales conformado mínimamente por un (01) coordinador del servicio, un (01) consultor senior y un (01) ponente senior.

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

#### Coordinador del servicio

- Responsable del control y gestión administrativa del servicio; así como, de las coordinaciones con la SUNAT.

#### Consultor senior

- Responsable de realizar la grabación de los ocho (08) microvideos como experto de los temas a tratar.

#### Ponente senior

- Responsable de realizar la charla/taller de lanzamiento de las nuevas competencias de la SUNAT.

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

A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	Formación Académica
	<p><b>Coordinador del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Título Universitario en Educación, Psicología, Administración, sistemas, o afines.</li></ul> <p>Asimismo, debe contar con formación en herramientas educativas virtuales, o en gestión de acompañamiento pedagógico para la modalidad a distancia, o en elaboración de materiales pedagógicos virtuales, o afines. La(s) misma(s) que será(n) acreditada(s) con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.</p>

	<p><b>Consultor Senior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titulado o Bachiller Universitario en Psicología, Gestión de Recursos Humanos; Administración, Economía, Ingeniería o afines.</li> </ul> <p><b>Ponente Senior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Titulado o Bachiller Universitario en Psicología, Gestión de Recursos Humanos, Administración, Economía, Ingeniería o afines.</li> </ul> <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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</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>
<b>A.1.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL:</b>
	<p><b>Coordinador del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia mínima de dos (2) años realizando funciones de coordinación o dirección académica.</li> </ul> <p><b>Consultor Senior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia en desarrollo de competencias y de talleres de entrenamiento en temas como: trabajo en equipo, motivación, liderazgo, inteligencia emocional, manejo de conflictos o habilidades blandas. Debe acreditar la ejecución de 2 servicios iguales o similares durante los cinco (05) últimos años.</li> <li>▪ Se considera servicios similares: experiencia como consultor en temas de Recursos Humanos, enfocados en temas de Liderazgo y/o habilidades blandas.</li> </ul> <p><b>Ponente Senior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia dando charlas como conferencista en temas de liderazgo y/o habilidades blandas. Debe acreditar la ejecución de 2 servicios iguales o similares durante los cinco (05) últimos años</li> <li>▪ Se considera servicios similares: expositor en temas de recursos humanos, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, inteligencia emocional, manejo de conflictos.</li> </ul> <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. Así como, tres (03) diseñadores instruccionales, un (01) diseñador gráfico cuya función será:

**Diseñador instruccional:**

- Responsable de la producción del contenido de los tres (03) RGA en el marco del modelo de las Competencias Transversales de la SUNAT.

**Diseñador gráfico:**

- Responsable del diseño de los tres (03) RGA.

El personal del equipo de trabajo que NO es personal clave, 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

Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo
No cumplir el total de actividades previstas en el plan de trabajo.	10% de la UIT por cada ocurrencia

<b>Supuesto de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>
Modificar el cronograma establecido sin autorización de la SUNAT.	10% de la UIT por cada modificación.
Realizar cambios en el equipo de profesionales aprobado por la SUNAT sin previa comunicación y autorización.	10% de la UIT por cada ocurrencia

## **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**

En caso el personal designado para la ejecución del servicio no pueda iniciar o continuar el desarrollo del servicio por el que fue elegido en la etapa de evaluación, el PROVEEDOR debe informar inmediatamente, en un plazo máximo de dos (02) días 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 profesional 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**

- 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.
- 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.
- 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**

- 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, a través de la DGT, 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 a través del correo, el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de diez (10) 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.