

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de los servicios de contactabilidad mediante el envío de mensajes de texto dirigidos a contribuyentes y/o administrados del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

### II. FINALIDAD PÚBLICA

Incrementar los niveles de recaudación en materia tributaria y no tributaria a cargo del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

### III. ANTECEDENTES

Que en los periodos MARZO-ABRIL 2021 y AGOSTO-SEPTIEMBRE 2021 se contrató el servicio de ENVIO DE SMS dirigido al universo de contribuyentes del SATCH, con la finalidad de dar a conocer el otorgamiento de diversos beneficios entre ellos el pago al contado anual de los arbitrios municipales, que se encuentra vigente hasta el 31/12/2021, dicho servicio permitió coberturar y promocionar dichos beneficios habiéndose remitido un total de 152,900 MENSAJES DE TEXTO, y por consiguiente resultados positivos en términos de recaudación.

Que parte de la estrategia de cobranza para el periodo NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2021, es poder DIFUNDIR Y COBERTURAR a un mayor número de contribuyentes, dando a conocer los diversos beneficios tributarios aprobados mediante ORDENANZA MUNICIPAL N° 013-2021-MPCH/A, así como acciones de cobranza respecto a la deuda tributaria corriente MEDIANTE LAS CAMPAÑAS DENOMINADAS EL SATCH ESTA DE ANIVERSARIO CON GRANDES DESCUENTOS Y LA CAMPAÑA NAVIDEÑA DE DESCUENTOS. Asimismo, se está proyectando de acuerdo al análisis realizado por la División de Recaudación y Control de la Deuda remitir MENSAJES SMS a un universo de 40,000 contribuyentes que mantienen deuda correspondiente a los ejercicios fiscales 2014-2021

### IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

#### OBJETIVO GENERAL

Brindar el servicio de envío de mensajes de texto dirigido a contribuyentes y/o administrados del directorio de contribuyentes y/o administrados del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, que permita la contactabilidad para mejora de la gestión de recaudación del SATCH.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lograr un ingreso **estimado promedio de S/. 300,000** en términos de recupero de deuda para el **mes de NOVIEMBRE 2021**, producto de las acciones de cobranza implementadas y reforzadas con el envío de SMS a los contribuyentes del SATCH.
- Lograr un ingreso **estimado promedio de S/. 700,000** en términos de recupero de deuda para el **mes de DICIEMBRE 2021**, producto de las acciones de cobranza implementadas y reforzadas con el envío de SMS a los contribuyentes del SATCH.

De acuerdo a los objetivos específicos planteados en términos de recaudación se procede a **estimar el ingreso 6% SATCH para los meses NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2021**, producto del recupero de la deuda por el servicio de envío de SMS.

PROYECCION MES DE NOVIEMBRE 2021..... S/. 300,000.00  
 PROYECCION MES DE DICIEMBRE 2021..... S/. 700,000.00



**V. ALCANCES, CARACTERISTICAS, ACTIVIDADES Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**

- Envío de **HASTA 80,000 mensajes de texto (sujeto a variación previa depuración de contribuyentes inconsistentes/fallecidos/No Habidos)** a los contribuyentes y/o administrados del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.
- Los mensajes de texto a enviar están orientados a efectuar la cobranza o publicitar los diversos tipos de beneficios tributarios o no tributarios considerando los distintos segmentos estratificados en la data del SATCH y conforme a las estrategias dispuestas por la División de Recaudación y Control de la Deuda.
- El proveedor del Servicio deberá remitir el resultado de la notificación de los mensajes de texto enviado a los contribuyentes y/o administrados, señalando a quienes se han remitido los mensajes (para ello deberá enviar diariamente el resultado de la notificación del mensaje bajo la siguiente estructura en hoja de cálculo Excel:

Cód. contribuyente	nombre	Cantidad de mensajes enviados	fecha del mensaje	Importe de la deuda indicada en el mensaje	Contactabilidad
--------------------	--------	-------------------------------	-------------------	--	-----------------

**VI. REQUISITOS DE CALIFICACION DEL PROVEEDOR:**

- No tener impedimento o incompatibilidad para prestar servicios al Estado.
- Persona Natural o Jurídica con experiencia mínima de 1 años en actividades relacionadas a call center y/o actividades de acercamiento o contactabilidad mediante el uso de herramientas virtuales (mensajes de texto y/o similares).
- RUC activo.
- Cuenta bancaria y CCI.

**VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El presente servicio se desarrollará por el periodo de 30 días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el servicio se realizará dentro de la Provincia de Chiclayo



**VIII. ENTREGABLES**

- El proveedor del Servicio deberá remitir el resultado de la notificación de los mensajes de texto enviado a los contribuyentes y/o administrados conforme al cuadro detallado en el punto V, dicha información será entregada vía correo al jefe del área usuaria, conteniendo el listado de contribuyentes a quienes se les han enviado los mensajes en un formato Excel.
- Independientemente de la remisión de los envíos realizados por el proveedor, se efectuará un (1) único entregable de acuerdo a lo siguiente:
  - **Único entregable a los 30 días calendarios de suscrito el contrato**

### IX. CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO

El pago se realizará en una armada equivalente al 100% del monto total del contrato previa conformidad de la División de Recaudación y Control de la Deuda, quien emitirá el informe sustentatorio sobre la base de la información remitida por el proveedor de los envíos de mensajes realizados, la misma que previo al cruce de pagos que efectúe la oficina de Tecnologías de la información – OTI- procederá a realizar el análisis de efectividad del servicio brindado.

- Único pago (100%) o armada se efectuará al cumplimiento del único entregable entregable.

### X. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor del servicio deberá mantener reserva absoluta en el manejo de la información que se le proporcionará y que se encuentre relacionada con la prestación del servicio, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

### XI. PENALIDADES

Penalidad por demora en la ejecución de la prestación del servicio:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto de la orden de servicio, la Entidad aplicará al proveedor una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total de la orden de servicio vigente o, de ser el caso del ítem que debió ejecutarse. Esta será deducida de los pagos a realizarse.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo de días}}$$

Dónde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda a la orden de servicio o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucran obligaciones de ejecución periódica a la presentación parcial que fuera materia de retraso.

La justificación de un retraso podrá ser considerada previa evaluación de la acreditación objetiva y fehacientemente por parte del proveedor, sustentando que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

### XII. OTRAS PENALIDADES

No corresponde.

### XIII. DISPOSICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e informaciones del SATCH a los que tenga acceso en la ejecución del servicio. Se entiende que la obligación asumida por el proveedor está referida no sólo a los documentos e informaciones señalados como confidenciales, sino a todos los documentos e informaciones que en razón del presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del proveedor.



**XIV. CLAUSULA DE SEGURIDAD**

El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH- no se hace responsable por denuncias de los administrados y/o terceros a quienes contacte el proveedor, asumiendo que la data que éste posee se encuentra debidamente autorizada explícita o tácitamente dentro de lo concerniente a la ley de protección de datos personales, Ley N°29733.

**XV. CLAUSULA DE ANTICORRUPCIÓN**

EL proveedor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el proveedor se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

