

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. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

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, en beneficio de las Ordenanzas Tributaria (Ordenanza Municipal N° 11-2023-MPCH/A) y No Tributaria aprobadas. (Ordenanza Municipal N° 012-2023-MPCH/A)

III. FINALIDAD PÚBLICA

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACION

- Enviar mensajes de texto 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 (del retorno de la emisión del impuesto predial, vehicular y arbitrios 2023) y no tributarios considerando los distintos segmentos estratificados en la data del SATCH y conforme a las estrategias dispuestas.
- 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
--------------------	--------	-------------------------------	-------------------	--	-----------------

V. REQUISITOS MÍNIMOS:

- 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.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores.

VI. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El presente servicio se desarrollará por un periodo de 30 días calendarios alternativos contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, servicio que será atendido en el mes diciembre.

VII. 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 anexo en la descripción del contrato, dicha información será entregada semanalmente vía correo al Jefe del área usuaria, asimismo remitir con informe adjuntando además la información detallada de los contribuyentes a quienes se les han enviado los mensajes sean estos contactados o no en un medio magnético adjunto al informe en formato Excel.
- Al término del servicio presentará el entregable final documentado, para su revisión y conformidad del área usuaria, que servirá del sustento para el pago respectivo.

VIII. FORMA DE PAGO

El pago se realizará al final del servicio por el 100% del monto total del contrato previa conformidad del Departamento de Cobranzas, 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.

IX. 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.

X. 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.

IX. OTRAS PENALIDADES

No corresponde.

X. 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.



XI. 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.

XII. 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.

