

TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM Nº 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Mensajería y/o Notificación de documentos simples a nivel local.

II. FINALIDAD PÚBLICA

Comunicar de manera óptima y oportuna a los ciudadanos con domicilio dentro la Jurisdicción de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao los documentos emitidos por las diversas Áreas Funcionales y/o Gerencias.

III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- Comunicar a los ciudadanos en relación al estado de sus trámites, reclamos, entre otros.
- Notificar documentos simples en materia tributaria y no tributaria para cumplir objetivos de recaudación.

IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Administración Tributaria de Lima, en adelante el SAT, requiere contratar los servicios de una o varias personas naturales o jurídicas en adelante el Contratista, que preste el servicio de mensajería y notificaciones, de acuerdo a los requerimientos que la Gerencia de Gestión de Cobranza mediante el Área Funcional de Notificaciones en adelante SAT solicite para cubrir los pedidos de las Áreas Funcionales del SAT.

-El servicio considera el proceso de notificación de **447,570 documentos simples** (cartas informativas -o recordatorias, esquelas de cobranza y otros) aproximadamente e involucra las siguientes actividades como: Entrega / recepción / habilitación / clasificación / ruteo, asignación y entrega de documentos a los notificadores, diligencia de notificación, control de calidad, digitación de resultados de notificación e imagen / envío de resultados / recepción de base de datos, digitalización, consolidación / ordenamiento y devolución de los cargos de notificación. Toda la documentación a notificar no contiene cargos de notificación propios, los cuales deben ser elaborados por el contratista.

CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES EN LAS QUE DEBE DARSE EL SERVICIO

1.PROCESO

- El proceso de notificación de los documentos simples se inicia con la entrega y recepción de documentos del personal designado por el contratista del servicio, acto formalizado en la Guía de Entrega.
- El Contratista del servicio es responsable del proceso de habilitación, para lo cual deberá proporcionar a los habilitadores las herramientas y útiles de oficina necesarios para llevar a cabo dicha labor. El plazo de ejecución del proceso de habilitación es de un día (01) hábil posterior a la entrega de los documentos.
- El Contratista formalizará a través de una Guía de Admisión, que señale la cantidad de documentos que fueron admitidos físicamente, dentro del plazo máximo de dos (02) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibida la Guía de Entrega.
- El Contratista es el responsable de instruir y supervisar de manera directa a su personal a fin de que cumpla adecuadamente con el servicio, con el correcto llenado de los cargos de notificación, en relación al trato con el contribuyente, cumplimiento de los plazos y veracidad de la información.
- El SAT brindará capacitaciones oportunamente al personal notificador, al personal de control de calidad, y a todos los que estén inmersos en el servicio, siendo responsabilidad del contratista la asistencia a tales capacitaciones. Dichas capacitaciones se darán al inicio del servicio, cuando haya alguna modificación en la normativa, cuando haya cambio de personal notificador, y/o cuando el SAT lo requiera.
- El Contratista es responsable de transportar y entregar los documentos, asegurando el control, cuidado y seguridad de los mismos.
- Asimismo, es importante indicar que la cantidad de documentos a enviar es variable y aproximada, precisándose que no se puede determinar la cantidad de documentos que corresponde entregar de manera diaria o mensual al contratista, porque depende de la necesidad que requieran las áreas usuarias; sin embargo, las áreas usuarias han estimado las siguientes cantidades:
 - ✓ Cantidad mensual de notificaciones promedio de 37, 298 documentos aproximadamente.
 - ✓ Cantidad diaria de notificaciones en un rango aproximado de 1,000 – 10,000 documentos según necesidad de la entidad.



Cabe precisar, que las cantidades antes mencionadas, son aproximadas y referenciales, debido a que han sido proyectadas en función a las cantidades estimadas de las Áreas Funcionales y/o Gerencias del SAT, y la ejecución del servicio se realiza según el requerimiento de cada área usuaria. El SAT hará uso del servicio de acuerdo a su demanda real.

- El peso promedio por documento es de 500 gramos aproximadamente, el mismo que puede contener una hoja o más de papel.
- La información de los destinatarios se enviará con cada uno de los envíos que se realicen
- Los envíos se realizarán en los domicilios dentro la Jurisdicción de la provincia de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.
- El presente servicio no implica envío de paquetes, encomiendas o documentos valorados, por consiguiente la entidad no efectuará pagos adicionales por dicho concepto.
- El servicio de notificación de documentos puede incluir hasta dos (02) visitas (según el protocolo que corresponda) y estas deben efectuarse en días distintos. Dichas visitas no deben exceder el plazo que corresponde para la notificación. No se podrá ampliar el plazo de notificación y/o devolución de cargos, conforme a lo establecido en el numeral IV-10. PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.
- Excepcionalmente, el SAT podrá programar eventualmente notificaciones especiales, manteniendo los mismos protocolos y plazos, previa comunicación con el Contratista. En atención a ello, el Contratista estará en la disponibilidad y capacidad de poder ejecutar el servicio de acuerdo a los requerimientos que el SAT solicite.
- El SAT realizará de manera coordinada y en otras oportunidades de manera inopinada visitas a la sede o sedes de la contratista, asimismo también se realizaran verificaciones en campo de las diligencias de los notificadores para lo cual la contratista brindará todas las facilidades para que estas se lleven a cabo remitiendo las zonas de reparto, horarios estimados, entre otros aspectos.

2.- ENTREGA / RECEPCIÓN DEL PEDIDO

El SAT hará la entrega de los documentos (previamente verificados) mediante la(s) Guía(s) de Entrega SAT, en el Área Funcional de Notificaciones del SAT o la que a sus veces haga, en la sede principal del SAT y/o Sede Feban, al personal designado por el Contratista del servicio, las citadas sedes están ubicadas en la siguiente dirección:

OFICINAS DEL SAT	DIRECCIÓN
Área Funcional de Notificaciones (Sede Principal)	Jr. Camaná N° 370 – Cercado de Lima.
Área Funcional de Notificaciones (Sede FEBAN)	Jr. Camaná N° 390 piso 6 – Cercado de Lima

El SAT podrá ampliar o establecer otros lugares para la entrega y devolución de los documentos, de acuerdo a las necesidades del servicio, previa comunicación al contratista, siempre y cuando se encuentren dentro de la Jurisdicción de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao.

El personal designado por el Contratista del servicio, custodiará y trasladará hacia su local para su clasificación y notificación. Para los casos de guías de entrega que contengan hasta 50 documentos el personal designado por el contratista verificará el 100%, para cantidades mayores se verificará una muestra de los documentos que tenga la guía.

Asimismo toda la documentación deberá ser trasladada únicamente en las camionetas que han sido presentadas en la suscripción del contrato, caso contrario no se entregará la documentación y se levantará el acta correspondiente indicada en el numeral XII OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA.

Seguidamente, se enviará mediante correo electrónico señalado por el Contratista, el archivo que contiene la base de datos de los documentos a notificar en el horario de lunes a viernes de 08:00 horas hasta las 19:00 horas, siendo el horario de recojo de documentos desde las 15:00 horas hasta las 16:00 horas, el SAT podrá modificar o actualizar el horario de recojo previa comunicación con el Contratista. En atención a ello, el Contratista estará en la disponibilidad y capacidad de poder recoger los documentos de acuerdo a los requerimientos que el SAT determine. La estructura de los referidos archivos son los siguientes:

SICODMUN	INUMENV	CNUMDOC	CNUMCAR	SITIPID	CNUMDID	VNUMPER	VDUMPER	SICODDIS	SICODPRO	SICODDEP	SIESTNOT	SDFECNOT	CCOMMOD	CCODPOST
----------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	----------	----------	----------	----------	----------	---------	----------

*La estructura de este archivo se describe en el punto 9.3.

*La Columna CNUMDOC es utilizada para los casos de documentos simples.



Importante: El SAT, previa comunicación al Contratista podrá establecer otros mecanismos de entrega de los documentos, siempre que estén orientados a optimizar los tiempos de ejecución del proceso y permitan a ambas partes confirmar la entrega de la información.

3. HABILITACIÓN¹:

Entregados los documentos al Contratista, éste habilitará las hojas de los documentos admitidos para su posterior notificación, verificando si el documento corresponde con el número de cargo de notificación impreso.

Para las labores de habilitación, el Contratista del servicio deberá proporcionar a los habilitadores las herramientas y útiles de oficina necesarios para llevar a cabo dicha labor.

El plazo para la habilitación es de un día hábil posterior a la entrega de los documentos.

Finalmente, el formato del cargo de notificación a utilizar, según la imagen referencial establecida en el Anexo 1, el cual contendrá las siguientes características:

- ✓ Tamaño sugerido: 10 * 10 cm.
- ✓ N° de guía de servicio
- ✓ Código de barras del Número de Cargo de notificación.
- ✓ N° de Cargo.
- ✓ Destinatario (nombres o razón social)
- ✓ Dirección.
- ✓ Distrito.
- ✓ Detalle de la recepción:
 - Nombre del receptor; DNI; Firma; Vínculo; fecha y hora de recepción.
 - Referencias del domicilio: Características de la puerta, N° de pisos, y observaciones.
- ✓ Negativa de recepción:
 - Se negó a recibir el documento o
 - Recibió el documento y se negó a firmar
- ✓ Motivos de no acuse de recibo:
 - 02: Persona no capaz;
 - 03: Domicilio cerrado;
 - 04: Dirección no existe.
- ✓ Datos del Notificador: Nombre, DNI y firma.
- ✓ N° de Visitas (1ra y 2da).

4. CLASIFICACIÓN Y ASIGNACION DE LOS DOCUMENTOS AL NOTIFICADOR

Entregados los documentos al Contratista, procederá a generar sus propias guías (Guías de Admisión) previa verificación de las cantidades. Estas guías serán entregadas al SAT indicando las cantidades verificadas (admitidas); si el contratista detecta diferencias entre la cantidad entregada y la cantidad de documentos verificados, tal diferencia debe constar en la guía de admisión. El plazo máximo para informar al SAT es de dos (02) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la Guía de Entrega. Al no enviar dentro del plazo establecido se considerará el total de documentos indicados en la guía de entrega. Se muestra el modelo a considerar:

GUIA DE ADMISIÓN

FECHA DE ADMISION	<input type="text"/>	FECHA:	<input type="text"/>
NOMBRE O RAZON SOCIAL	<input type="text"/>	GUIA Nº	<input type="text"/>
<input type="text"/>			
AREA / EVENTO	<input type="text"/>		
CONTACT	<input type="text"/>		

¹ **Habilitación:** Es la preparación del documento para su posterior notificación, que podrá consistir en imprimir cargos, compaginar, engrapar, ordenar, así como otras labores orientadas a la presentación del documento para su distribución o notificación, observando el control, cuidado y seguridad de los mismos.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

O						
DIRECCION						
N						
TIPO DE SERVICIO		PLAZO ENTREGA				
ENCARGADO DE RECOJO						
SERVICIO DE RECOJO		GUIA RECEPCION				
DETALLE DE SERVICIO						
CANT.	DESCRIPCION	DESTINO	GUIA DE REMISION	TIPO DE CARGO	PESO UNITARIO	PESO TOTAL

El contratista procederá a clasificar los documentos de acuerdo a las zonas de reparto que tiene establecidas para su servicio, estableciendo una secuencia de entrega o ruta, debiendo contemplar los horarios especiales de atención de ciertos destinatarios como son: entidades bancarias y financieras, entidades del estado, centros comerciales, entre otros.

Clasificados los documentos para el reparto, el contratista procederá a la asignación de los mismos a los notificadores. Dicha asignación les deberá permitir cumplir con las diligencias de notificación dentro del horario de servicio establecido.

El horario de notificación es **de lunes a viernes de 08:00 horas hasta las 17:00 horas**, debiendo ejecutar los protocolos, señalados en el acápite 5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN del numeral IV. El horario para las diligencias no contempla sábados, domingos y feriados.

El contratista del servicio deberá llevar el control de los documentos asignados a los notificadores para este servicio.

El contratista procederá a la asignación de los documentos sólo al personal que hubiera sido previamente capacitado para la ejecución del servicio del presente contrato. Asimismo, el contratista deberá comunicar oportunamente al SAT las rotaciones o cambios que se produzcan en el personal notificador y/o control de calidad, para coordinar su capacitación respectiva, dicha comunicación será de forma mensual via correo electrónico o documento formal, según lo requiera el área usuaria.

Asimismo, de acuerdo a los resultados de notificación obtenidos en la primera visita (para los documentos que corresponda), se procederá con las siguientes acciones:

Resultados de Notificación	Acción a seguir
1era visita ²	
0 – Acuse de Recibo	Devolución ordenada como Notificado.
1 – Negativa de Recepción	Devolución ordenada como Notificado.
2 – Persona No capaz	Se programa segunda visita para notificar.
3 – Domicilio Cerrado	Se programa segunda visita para notificar.
4 – Dirección No Existe	Devolución ordenada como No Notificado.
6 – Zona Peligrosa	Devolución ordenada como No Notificado.
7 – Cargo Extraviado	Remisión de la denuncia policial respectiva al SAT.

² Según los protocolos del acápite 5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN.



8 – Sin Documento	Se reporta en la guía de Admisión una vez detectado las diferencias entre la cantidad enviada y admitida.
-------------------	---

Para los casos en que se programe la segunda visita, se procederá como sigue:

Resultados de Notificación	Acción a seguir
2da visita ³	
0 – Acuse de Recibo	Devolución ordenada como Notificado.
1 – Negativa de Recepción	Devolución ordenada como Notificado.
2 – Persona No capaz	Se procede a notificar el documento debajo de la puerta. Se devuelve como notificado.
3 – Domicilio Cerrado	Se procede a notificar el documento debajo de la puerta. Se devuelve como notificado.
7 – Cargo Extraviado	Remisión al SAT de la nota informativa y denuncia policial original respectiva.

Nota: Luego de realizadas las visitas requeridas, los cargos de notificación del Courier deberán ser devueltos ordenados correlativamente (de acuerdo al número de cargo), y agrupados de acuerdo al estado del mismo: como Notificado o No Notificado; a excepción de los cargos con resultado Extraviado o Sin Documento (No Admitido).

El SAT podrá modificar o actualizar el formato de cargo de notificación utilizado por el contratista, así como las instrucciones y protocolos para la realización de cada diligencia de notificación de acuerdo a los cambios normativos o a la necesidad operativa, situación que comunicará al Contratista para su adecuación.

5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN

El cargo de notificación es generado por el Contratista (Anexo 1 – Referencial).

Los cargos de notificación deberán ser llenados con letra clara y legible⁴.

A excepción de la firma del receptor todos los demás datos llenados en el cargo de notificación deberán ser consignados por el notificador.

Los documentos se notificarán solo en las direcciones que figuran en los cargos de notificación.

Recibidos los documentos el notificador se dirigirá a los destinos programados.

El personal asignado por el Contratista deberá contar con credencial o fotocheck en un lugar visible que los identifique al momento de realizar el acto de notificación. Queda terminantemente prohibido que el notificador durante la diligencia de notificación solicite a quien recibe el documento en el domicilio: propinas, refrigerios, servicios u ofrezca productos o pretenda aprovechar la diligencia para realizar actividades similares que atenten contra la imagen del SAT. De detectarse estas irregularidades, el Contratista **deberá separar al notificador de manera inmediata**.

PROTOCOLO GENERAL

El protocolo general consiste en lo siguiente:

El notificador llamará a la puerta del domicilio (fiscal, procesal o alterno brindado por el SAT o consignado en el documento) pudiendo presentarse las siguientes situaciones:

- Si es atendido por una persona capaz en el domicilio, continuará con el protocolo general, de acuerdo a lo señalado en el punto d).
- Si es atendido por una persona no capaz en el domicilio solicitará ser atendido por una persona capaz. De no encontrarse una persona capaz en el domicilio, se continuará con lo indicado en el punto: 5.3. PROTOCOLO DE NOTIFICACION CON EL MOTIVO 02: PERSONA NO CAPAZ O MOTIVO 03: DOMICILIO CERRADO.
- Si al llamar a la puerta del domicilio fiscal de forma reiterativa el notificador no hubiera sido atendido, preguntará a los vecinos o vigilantes con el fin de confirmar si temporalmente el domicilio se encuentra cerrado, luego de lo cual deberá proceder con lo indicado en el punto: 5.3. PROTOCOLO DE NOTIFICACION CON EL MOTIVO 02: PERSONA NO CAPAZ O MOTIVO 03: DOMICILIO CERRADO.
- En caso de ser atendido en el inmueble, el notificador procederá a identificarse con la persona que lo atiende (deberá mostrar su

³ Según los protocolos del acápite 5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN.

⁴ De preferencia el lapicero que utilizará el notificador para consignar los datos en los cargos de notificación será del tipo punta mediana y color negro.

credencial con foto, indicando nombres y apellidos).

Seguidamente, el Notificador informará a la persona que lo atiende que por encargo del SAT debe entregar al destinatario o representante los documentos adjuntos al cargo de notificación.

- e) En caso el destinatario no se encuentre, el notificador le informará a la persona que lo atiende sobre la posibilidad de entregarle los documentos.

Para todos los protocolos, se consignará de manera legible los siguientes datos del notificador en todos los cargos de notificación:

- Nombres y Apellidos completos del notificador.
- Numero de documento nacional de identidad del notificador.
- Firma del notificador.

Asimismo, en los protocolos ACUSE DE RECIBO, NEGATIVA DE RECEPCION, PERSONA NO CAPAZ, DOMICILIO CERRADO, se deberá llenar el campo "REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO".

5.1. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 0: ACUSE DE RECIBO

El notificador solicitará a la persona que recibe los documentos, que se identifique y exhiba su documento nacional de identidad. En caso de no tener o se niega a proporcionar el documento de identidad, se marcará en el cargo de notificación que no exhibió documento de identidad, registrándose los datos según lo señalado por la persona que recibe los documentos. Asimismo, de negarse a brindar su nombre y apellido, o a firmar será considerado como NEGATIVA DE RECEPCION, situación en que se deberá aplicar lo señalado en el punto 5.2.

Se procede a registrar los datos de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Fecha de la notificación y hora en números en la que se realiza la diligencia.
- ✓ Nombres y apellidos completos del receptor.
- ✓ Tipo de documento de identidad del receptor de acuerdo a lo siguiente:
 - Si es DNI, se marcará con el recuadro DNI.
 - Si es un documento distinto al DNI, se marcará el recuadro Otro.
 - En caso sea otro, se procede a escribir el tipo de documento de identidad exhibido (Pasaporte, Carnet de Extranjería, otro).
- ✓ Número de documento de identidad del receptor.
- ✓ Cuando se trate con persona distinta al titular (personas naturales), se solicitará al receptor que indique cuál es su relación con el destinatario y se registrará tal información de acuerdo a la siguiente tabla:

1.	Titular
2.	Familiar
3.	Empleado (a)
4.	Representante
5.	Otros: Deberá detallar el caso presentado

IMPORTANTE: En caso se consigne un SELLO DE RECEPCIÓN, de igual manera se debe solicitar los datos de la persona que recepciona el documento.

El notificador, requerirá al receptor la firma en el cargo de notificación como aparece en su documento de identidad. Si el receptor se rehúsa a proporcionar sus datos o a firmar procederá de acuerdo a lo indicado en el punto 5.2. PROTOCOLO DE NOTIFICACION CON EL MOTIVO 01: NEGATIVA DE RECEPCION.

Luego de firmado el cargo de notificación (el mismo que deberá estar en poder del notificador), procederá a entregar el documento notificado, indicándole al receptor la culminación de la diligencia.

5.2. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 01: NEGATIVA DE RECEPCIÓN

Se inicia cuando el receptor se niega a identificarse y/o a proporcionar sus datos y/o recibir los documentos y/o a firmar el cargo de notificación.

Así también, cuando el notificador solicita la exhibición del documento de identidad de la persona que lo atiende, éste se rehusara a exhibirlo, no brindando información que lo identifique, el notificador marcará el recuadro "No exhibió Documento de Identidad".

Se procede a registrar los datos de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Fecha de la notificación y hora en números en la que se realiza la diligencia.
- ✓ Si la persona que se encuentra en el domicilio no quiere recibir el documento, se marcará el sub detalle de NEGATIVA DE RECEPCION, de acuerdo a lo siguiente:



SITUACIÓN PRESENTADA	LLENADO EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN
Se negó a recibir el documento.	Marca en el recuadro "Se negó a recibir el documento"

- ✓ O si la persona recibe el documento y se rehusara a firmar en el cargo de notificación para el acuse de recibo, el notificador procederá a consignar dicha negativa en el cargo de notificación con el motivo 01 y consignará el siguiente resultado:

SITUACIÓN PRESENTADA	LLENADO EN EL CARGO DE NOTIFICACIÓN
Recibió el documento y se negó a firmar.	Marca en el recuadro "Recibió el documento y se negó a firmar".

5.3. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 02: PERSONA NO CAPAZ O MOTIVO 03: DOMICILIO CERRADO

Se inicia cuando al llamar a la puerta del domicilio, el notificador es atendido por una persona no capaz o luego de llamarse a la puerta el notificador no hubiera sido atendido y este domicilio se encuentra cerrado. Confirmado lo anterior procederá al llenado del cargo de notificación.

Se procede a registrar los datos de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Fecha de la notificación y hora en números en la que se realiza la diligencia.
- ✓ Se marcará en el campo del cargo de notificación del campo "Motivo de no acuse de recibo" el resultado de la notificación con el motivo 02. (Persona No capaz) o motivo 03 (Domicilio Cerrado).

PRIMERA VISITA

Se procede a registrar los datos de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Se marcará en el cargo de notificación en el campo "Motivo de no acuse de recibo" el resultado de la notificación con el motivo 02. (Persona No capaz) o motivo 03 (Domicilio Cerrado) de la 1ra Visita.

SEGUNDA VISITA

Precondición: Debe haberse producido una primera visita con resultados motivos 02 (Persona No Capaz) o 03 (Domicilio cerrado). Adicionalmente, regresará (puede ser al día siguiente, deberá observar el horario de atención) para efectuar la notificación.

El notificador llamará a la puerta del domicilio y procederá de acuerdo al protocolo general, siendo que para los casos con resultado de notificación con el motivo 0 (Acuse de Recibo) y motivo 01 (Negativa de Recepción) se realizará conforme a lo señalado en el acápite 5.1 y 5.2 respectivamente, dando por concluido la diligencia de notificación.

Si se presentaran los motivos 02 (Persona No Capaz) o 03 (Domicilio cerrado), se procederá a consignar la siguiente información requerida:

- ✓ Fecha de la notificación y hora en números en la que se realiza la diligencia en el campo FECHA DE NOTIFICACIÓN.
- ✓ Apellidos y nombres completos, número de documento de identidad y firma del notificador.
- ✓ Se procede a marcar el campo de "Motivo de no acuse de recibo" del cargo de notificación el resultado de la notificación de la 2da Visita con el motivo 02. (Persona No capaz) o motivo 03 (Domicilio Cerrado).

DATOS COMUNES EN EL LLENADO DE LOS CARGOS DE NOTIFICACIÓN NOTIFICADOS CON ACUSE DE RECIBO, NEGATIVA DE RECEPCIÓN, PERSONA NO CAPAZ O DOMICILIO CERRADO

Una vez que se han notificado los documentos a los ciudadanos bajo cualquier modalidad, se procederá a llenar obligatoriamente los datos comunes siguientes:

- ✓ "Referencias y/o Características del Domicilio" visitado: Características de la Puerta (Color y/o Material), N° de Pisos, y en caso sea requerido el Campo OBSERVACIONES.
- ✓ Fecha de Notificación, según los protocolos correspondientes.
- ✓ Consignar la hora en números, precisar si es antes (a.m.) o después (p.m.) del mediodía.
- ✓ Nombres y apellidos completos del notificador.
- ✓ Número del documento nacional de identidad del notificador.
- ✓ Firma del notificador.

5.4. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 4: DIRECCIÓN NO EXISTE

De confirmar este resultado se procederá a devolver el documento, especificando en el campo OBSERVACIONES (REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO), el detalle de este resultado, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ DIRECCIÓN INCOMPLETA:

Se debe indicar la falta de alguna información como: falta número, manzana, lote, grupo, calle, urbanización o distrito.



CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

- ✓ **NO SE UBICA EL DOMICILIO**
Se debe consignar el siguiente detalle en el campo de OBSERVACIONES: No se ubica la numeración, la calle, manzana, lote, grupo, urbanización, el distrito u otro dato.
- ✓ **DIRECCIÓN NO CORRESPONDE AL DISTRITO:**
De ser el caso, podrá detallar el distrito en que ubicó la dirección.

Ante este resultado, el SAT -de considerarlo- podrá realizar verificaciones domiciliarias en el campo para confirmar la información señalada por el contratista. De no corresponder, se considerará como un cargo OBSERVADO y se procederá de acuerdo a lo establecido en el Punto XII. Otras penalidades distintas a la penalidad por mora.

5.5. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 6: ZONA PELIGROSA (Campo no definido en los cargos de notificación)

Al inicio del servicio, el Contratista debe enviar la relación de las zonas peligrosas identificadas por cada distrito y de ser necesario, un plano donde se identifique las zonas mencionadas. Asimismo, el SAT de considerarlo necesario, podrá verificar o confirmar estas zonas.

Si el contratista, identifica un cargo de notificación en una zona peligrosa, procederá a devolver el documento como NO NOTIFICADO indicando la fecha de detección y señalar como ZONA PELIGROSA en el campo OBSERVACIONES (REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO). Asimismo, en la base de datos se consignará el motivo 06 y la fecha de la detección.

5.6. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 7: CARGO EXTRAVIADO

Si el Contratista perdiera por extravío o robo los documentos que le fueran encomendados para su notificación, deberá adjuntar la denuncia policial original o copia certificada digital de denuncia policial (la misma que estará sujeta a validación), la cual deberá formularse y debe ser remitida dentro del plazo establecido para la devolución de documentos.

Los cargos serán reportados en la base de datos con motivo 7, consignándose la fecha en que ocurrió el hecho.

5.7. PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN CON EL MOTIVO 8: SIN DOCUMENTO

El detalle de los cargos serán reportados con motivo 8, en la Guía de Devolución y archivo de resultados con extensión DBF y la fecha será la reportada en la Guía de Admisión, tiene que ser remitida dentro del plazo establecido para la devolución (04 días).

Importante:

- ✓ Los cargos de notificación con resultado ZONA PELIGROSA, CARGO EXTRAVIADO Y SIN DOCUMENTO, no serán considerados dentro de la facturación, por no evidenciar un resultado de la notificación.
- ✓ El Contratista se asegurará de cumplir con la notificación de los documentos que fueron reportados previamente por el Contratista como cargo de notificación EXTRAVIADO.
- ✓ Para los casos de los motivos DIRECCIÓN NO EXISTE (Motivo 04) y ZONA PELIGROSA (Motivo 6), se debe consignar en el campo de datos del notificador del cargo de notificación lo siguiente:
 - Nombres y apellidos completos, número de documento nacional de identidad y firma del personal encargado de parte del Contratista.
 - En el campo OBSERVACIONES la información que le corresponde.

6. RECEPCIÓN Y ORDENAMIENTO

Recepción: Luego de terminada la última diligencia de notificación, el notificador retornará a su sede y procederá a entregar al personal responsable los cargos de notificación asignados, los mismos que serán descargados utilizando lectoras de códigos de barras.

Ordenamiento: Consiste en agrupar los cargos de notificación de acuerdo a los siguientes criterios:

- Primer criterio: Por GUIA DE ENTREGA.
- Segundo criterio: Por RESULTADO DE NOTIFICACIÓN, será:
 - ✓ 1er. Paquete: Notificados
 - ✓ 2do. Paquete: No Notificados

Luego de ello, dentro de cada paquete los cargos de notificación se deben ordenar de manera correlativa.

Adicionalmente, para el caso de los cargos extraviados se sustentará el extravío de los documentos con la respectiva Denuncia Policial Original y Nota Informativa, asimismo deberá enviar un Excel detallando los cargos involucrados con sus respectivas guías como se detalla en el siguiente cuadro:

GUIA DE ENTREGA	GUIA DE ADMISIÓN	CANTIDAD	CARGO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE OCURRIDO EL HECHO	N° DENUNCIA

El Área Funcional de Notificaciones o la que haga sus veces podrá – previa comunicación al contratista – modificar la forma de ordenamiento de los cargos de notificación

7. CONTROL DE CALIDAD

El contratista debe tener en cuenta que el personal que desarrollará el control de calidad deberá ser distinto al que realiza las labores de



notificación, debiendo cumplir con el perfil requerido para este caso.

El personal de control de calidad del contratista deberá verificar los cargos de notificación retornados, a efectos de detectar cualquier error relacionado a la calidad del servicio, validez de la notificación e imagen digitalizada del cargo de notificación, dejando constancia de ello de manera inmediata y en la data respectiva.

Asimismo, se encargará de verificar la información total de los cargos de notificación que fueron enviados a notificar durante el plazo de vigencia del contrato. Esta labor es continua y permanente.

7.1. VERIFICACIÓN DE CARGOS DE LOS DOCUMENTOS NOTIFICADOS

Luego de ordenados los cargos de notificación el contratista efectuará el control de la calidad de los datos consignados en éstos.

a. Control de calidad de documentos notificados con el motivo ACUSE DE RECIBO (Motivo 0)

El contratista verificará lo siguiente:

- ✓ Fecha (día/mes/año) y hora (00:00 am o pm) de la notificación.
- ✓ Nombres y apellidos completos del receptor registrados en el cargo de notificación.
- ✓ Tipo y número del documento de identidad del receptor de acuerdo a lo siguiente:
 - Si es DNI del mayor de edad, debe estar remarcado el cuadro y consignar el número.
 - Si el documento de identidad es OTRO (diferente al DNI), debe suscribir el Tipo y el número de documento exhibido, que puede ser alguno de los siguientes:
 - Carné de extranjería.
 - Pasaporte
 - Carnet de Identidad.
 - Otro
- ✓ Se debe verificar que este marcado el vinculo del receptor con el destinatario consignado en el cargo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla: (opcional).

1.	Titular
2.	Representante
3.	Familiar
4.	Empleado (a)
5.	Otros: -----

Firma de la persona que recibe la notificación consignada en el cargo de notificación.

En el caso de que el cargo registre sello de recepción, se verificará si consta de manera legible la razón social del contribuyente.

✓ El llenado del campo de "REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO" y en caso sea requerido el Campo OBSERVACIONES.

✓ Nombres y apellidos completos, documento nacional de identidad, firma del notificador consignado en el cargo de notificación.

Los cargos de notificación no deben registrar manchas, borrones y enmendaduras.

Los datos consignados en el cargo de notificación deben ser legibles.

La omisión en el campo de CERTIFICACION DE RECEPCION de: Nombres y apellidos o firma de la persona que recepciona, será NEGATIVA DE RECEPCION.

b. Control de calidad de documentos notificados con el motivo NEGATIVA DE RECEPCIÓN (Motivo 01)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ Fecha (día/mes/año) y hora (00:00 am o pm) de la notificación consignada en el cargo de notificación.
- ✓ La marca en el casillero que señala: "Se negó a recibir el documento", o "Recibió el documento y se negó a firmar", de acuerdo a lo señalado en el punto 5.2.
- ✓ El llenado del campo de "REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO" y en caso sea requerido el Campo OBSERVACIONES, como el teléfono y/u otro dato (opcional).
- ✓ Nombres y apellidos completos, documento nacional de identidad, firma del notificador consignado en el cargo de notificación.
- Los cargos de notificación no deben registrar manchas, borrones y enmendaduras.
- Los datos consignados en el cargo de notificación deben ser legibles.

c. Control de calidad de documentos notificados con el motivo PERSONA NO CAPAZ (Motivos 02) o DOMICILIO CERRADO (Motivo 03)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ Fecha (día/mes/año) y hora (00:00 am o pm) de la notificación consignada en el cargo de notificación.
- ✓ La marca del resultado de notificación en el casillero de 1ra Visita en el campo de MOTIVO DE NO ACUSE DE RECIBO.
- ✓ La marca del resultado de notificación en el casillero de 2da Visita en el campo de MOTIVO DE NO ACUSE DE RECIBO.
- ✓ El llenado del campo de "REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO" y en caso sea requerido el Campo OBSERVACIONES, como el teléfono y/u otro dato (opcional).
- ✓ Nombres y apellidos completos, número de documento nacional de identidad, firma del notificador consignado en el cargo de



notificación.

Los cargos de notificación no deben registrar manchas, borrones y enmendaduras.

Los datos consignados en el cargo de notificación deben ser legibles.

7.2. VERIFICACIÓN DE CARGOS DE DOCUMENTOS NO NOTIFICADOS

a. Control de calidad de documentos no notificados reportados como DIRECCIÓN NO EXISTE (Motivo 04)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ Fecha (día/mes/año) y hora (00:00 am o pm) de la notificación consignada en el cargo de notificación.
- ✓ Marca en el campo número 4. DIRECCIÓN NO EXISTE.
- ✓ Detalle de la Dirección no existe en el campo OBSERVACIONES. El mismo que puede ser:
 - Dirección Incompleta (Falta número, manzana, lote, calle, urbanización, etc.).
 - No se ubica el domicilio (No existe número, calle, urbanización, etc.).
 - Dirección no corresponde al distrito (De ser el caso, podrá detallar el distrito correcto)
- ✓ Nombres y apellidos completos, número de documento nacional de identidad, firma del notificador consignado en el cargo de notificación.

Ante este resultado, de considerarlo el SAT, podrá realizar verificaciones domiciliarias en el campo para confirmar la información señalada por el contratista. De no corresponder se considerará como un cargo OBSERVADO y se procederá de acuerdo a lo establecido en el Punto XI. PENALIDAD POR MORA.

b. Control de calidad de documentos no notificados reportados como ZONA PELIGROSA (Motivo 06 / Campo no definido en los cargos de notificación)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ Se verificará que la zona peligrosa identificada se encuentre en la relación de zonas peligrosas por distrito reportadas por el contratista.
- ✓ En el caso de que el contratista detecte un documento enviado a notificar, dentro de la relación de zonas peligrosas previamente reportadas, procederá a devolver el documento como NO NOTIFICADO indicando la fecha de detección y en el campo OBSERVACIONES (REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO) el motivo ZONA PELIGROSA. Asimismo, el contratista procederá a registrar en la base de datos el motivo 06 (Zona peligrosa).
- ✓ Los cargos de notificación con resultado ZONA PELIGROSA, no serán considerados dentro del pago del servicio, por no evidenciar un resultado de la notificación y deben consignar la siguiente información:
 - Nombres y apellidos completos, número de documento nacional de identidad y firma de la persona encargada de parte de la contratista.

c. Control de calidad de documentos no notificados reportados como CARGO EXTRAVIADO (Motivo 07)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ Se verifica que la base de datos de la Guía de devolución contenga el motivo 07 (cargo extraviado) y la fecha que debe ser igual a la fecha en que ocurrió el hecho.
- ✓ Adicionalmente, se verificará la Denuncia Policial Original o copia certificada digital de denuncia policial y Nota Informativa para la devolución de documentos.

d. Control de calidad de documentos no notificados reportados como SIN DOCUMENTO (Motivo 08)

Se verificará lo siguiente:

- ✓ El detalle de los cargos de notificación identificados como "Sin Documento" resultantes del cotejo entre la Guía de Entrega y la Guía de Devolución.
- ✓ Luego, en el archivo DBF (descrito en el punto 8.2) se debe verificar que los cargos registren el motivo 8, y que la fecha consignada sea la que se encuentre en la guía de admisión, la cual sustenta la condición del motivo sin documento.

NOTA: Los cargos de notificación con resultado ZONA PELIGROSA, CARGO EXTRAVIADO y SIN DOCUMENTO, no serán considerados dentro del pago del servicio, por no evidenciar un resultado de la notificación.

8. REGISTRO Y DIGITALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

8.1 DEL REGISTRO DE LOS RESULTADOS POR LA CONTRATISTA

Luego de verificado el cargo de notificación físico, el contratista podrá registrar, cargar o digitar la información de los resultados de notificación (Número de cargo de notificación, fecha de notificación, resultado de notificación e imagen del cargo), dentro del plazo de devolución.

8.2 DEL REGISTRO EN EL ARCHIVO CON EXTENSIÓN DBF

TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACION DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

Asimismo, luego de verificado el cargo de notificación físico, el contratista registrará el resultado (columna SIESTNOT) y la fecha de la notificación (columna SDFECNOT) que corresponde, en el Archivo con extensión DBF, enviado por el SAT y descrito en el punto 2. ENTREGA / RECEPCIÓN DEL PEDIDO del numeral IV.- CONDICIONES EN LAS QUE DEBE DARSE EL SERVICIO.



SICODM UN	INUM NV	CNUMD OC	CNUMC AR	SITPDI D	CNUMD ID	VNOMP ER	VDOMP ER	SICODD IS	SICODP RO	SICODD EP	SIESTN OT	SDFECN OT	CDDMM OD	CCODPO ST
-----------	---------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------

- La estructura de este archivo se describe en el punto 9.3.
- La Columna CNUMDOC es utilizada para los casos de documentos simples.

El resultado de notificación será de acuerdo a la siguiente tabla:

CÓDIGO	RESULTADO DE LA VISITA
0	NOTIFICADO
1	NEGATIVA DE RECEPCION
2	PERSONA NO CAPAZ
3	DOMICILIO CERRADO
4	DIRECCIÓN NO EXISTE
6	ZONA PELIGROSA
7	CARGO EXTRAVIADO
8	SIN DOCUMENTO



Asimismo, la fecha será de acuerdo al formato DD/MM/AAAA.

Cada base de datos será enviada al correo electrónico de las personas encargadas de la recepción y despacho del Área Funcional de Notificaciones del SAT. En caso no se pueda enviar por este medio; deberá enviarse por un disco compacto (CD) con una etiqueta adherida en la parte externa que describe el contenido e indica la cantidad total de cargos que contiene el archivo.

8.3 DIGITALIZACIÓN

Asimismo, el servicio incluye digitalización de los cargos de notificación para todos los casos.

La digitalización de los cargos será realizada por el contratista del servicio de acuerdo con las características establecidas en el numeral IV.CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA. La entrega de las imágenes digitalizadas se realizará en disco compacto (CD) u otro medio magnético proporcionado por el contratista.

El contratista entregará las imágenes digitalizadas junto con los documentos físicos, nombrando cada imagen con la extensión *.tif como se indica a continuación:

XXXXXXXXXXXXXXXXX.tif

Dónde: XXXXXXXXXXXXXXXX: Número correlativo del cargo de notificación, el mismo que también está en el código de barras y tiene un máximo de 14 dígitos.

El CD deberá contener las imágenes digitalizadas, distribuidas por carpetas correspondientes al número de la Guía de Entrega o el número de Guía del contratista. El nombre de cada archivo correspondiente a las imágenes digitalizadas de cada cargo de notificación y debe contener el número correlativo

TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

del cargo de notificación y extensión *.tif. Asimismo, deberá contener un reporte por Guía de entrega que contiene las cantidades por cada carpeta y la numeración del CD de manera correlativa en extensión *.xls, o *.dbf; de acuerdo a la estructura siguiente:

IMÁGENES SAT - XXXX (AÑO) CD N° XX

Nº	GUÍA SAT	FECHA ADMISIÓN	GUÍA ADMISIÓN	PLAZO DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD ADMITIDA	CANTIDAD BASE DE DATOS	NO BASE DE DATOS	DUPLICADOS	DENUNCIAS	CD Nº	GRUPO ENVÍO	FECHA DE ENVÍO	TIPO DE DOCUMENTO
1	02-09530	11-Mar	9609	04 días	60	58	0	0	2	49	98	25-Mar	Cartas
2	01-01562	11-Mar	9612	04 días	1	1	0	0	0	49	98	25-Mar	Valores

El CD deberá contener además de las carpetas y las imágenes digitalizadas un archivo con extensión DBF o TXT con la siguiente estructura:

Ejemplo: Guía de entrega = **con 2 documentos a notificar**

1	2	3	4
NROREG	NROVAR	NUEVO_NOMB	CARA
000001	23308410825748	28008410825748.tif	F
000002	23308410825749	28008410825749.tif	F

Donde los campos tendrán las siguientes características:

COLUMNA	DENOMINACION DE LA COLUMNA	TIPO	LONG.	DETALLE
1	NROREG	Carácter	06	Id del documento
2	NROVAR	Carácter	14	Nombre de la imagen del cargo de notificación.
3	NUEVO_NOMB	Carácter	18	Nombre de la imagen del cargo de notificación con la extensión *.TIF
4	CARA	Carácter	1	Consigñar letra F

El SAT comunicará al contratista oportunamente cualquier cambio en la denominación de los archivos y sus directorios.

9. CONSOLIDACIÓN Y DEVOLUCION DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS

9.1. CONSOLIDACION

El contratista deberá consolidar (acopiar) los cargos de notificación que correspondan a cada Guía de Devolución, la que a su vez corresponde a la totalidad de los cargos de notificación de cada Guía de Entrega, manteniendo el siguiente orden: estado de notificación (Notificados y No Notificados), N° de lote y correlativo, pudiendo recepcionar, de ser el caso, guías incompletas o entregas parciales.

El Área Funcional de Notificaciones o la que haga sus veces, podrá –previa comunicación con el contratista– modificar la forma de consolidación de los documentos para su devolución. Asimismo, el Área Funcional de Notificaciones de acuerdo a sus necesidades, podrá solicitar al contratista entregas parciales de cada Guía de entrega.

9.2. DEVOLUCIÓN

La devolución será respecto de la entrega total o parcial de los cargos de notificación (Notificados y No Notificados) contenidos en cada Guía de Entrega SAT, así como la entrega de sus respectivas Guías de Devolución, devolución que se realizará en el Área Funcional de Notificaciones del SAT.

Formato de Guía de Devolución

GUÍA DE DEVOLUCION N°

FECHA
ENVÍO

CLIENTE:

CONTACTO:

DIRECCION:

TIPO SERVICIO:



TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERIA 04 DIAS – DOCUMENTOS SIMPLES

RESUMEN

INGRESO GENERAL
ENTREGADOS
DEVUELTO
SIN DOCUMENTO
EXTRAVIADOS
TOTAL TRABAJADO _____

GUIA DE ADMISION	F. ADMISIÓN	GUIA ENTREGA	PLAZO DISTRIBUCIÓN
FIRMA NOMBRE (MENSAJERIA)		CONFORMIDAD CLIENTE	
SUPERVISOR		CLIENTE	

El contratista deberá devolver al SAT dentro de los plazos establecidos, los cargos de notificación correspondiente a cada Guía de Entrega mediante la Guía de Devolución del Contratista, incluyendo documentos Notificados y No Notificados, y en caso de cargos extraviados; además, debe enviar las denuncias policiales originales o copia certificada digital de denuncia policial y Notas Informativas que sustentan el extravío, pérdida o robo.

Asimismo, deberá entregar el disco compacto (CD) u otro medio magnético conteniendo todas las imágenes digitalizadas de los cargos de notificación. Dicha digitalización comprende la captura de imágenes, las cuales deberán ser digitalizadas en formato TIF. El formato de digitalización, a criterio del SAT, podrá variar a PDF, JPG, PNG, etc.; para este cambio EL SAT comunicará al contratista los detalles para su implementación.

Los archivos con extensión DBF (de retorno) señalados en el punto 8.2. serán enviados al correo electrónico de las personas encargadas de la recepción y despacho del Área Funcional de Notificaciones, las mismas que serán asignadas por la persona responsable del Área, previa comunicación al contratista. En caso que los archivos de retorno no puedan enviarse por este medio, serán enviados en disco compacto (CD) u otro medio magnético.

Asimismo, el físico de los documentos se debe enviar en dos paquetes, de acuerdo al siguiente detalle:

- **1er. Paquete: Notificados**
- **2do. Paquete: No Notificados**

Los paquetes de una misma guía de devolución deben entregarse en grupos físicamente diferenciados.

Si el criterio de ordenamiento no es el establecido, se devolverán los documentos a la contratista, indicando la observación encontrada, solicitando su subsanación y nueva entrega de acuerdo a lo establecido.

El SAT podrá solicitar que la devolución se realice en un orden distinto, de acuerdo a las necesidades que se presenten. El Área de Notificaciones o la que haga sus veces, podrá comunicar al contratista cualquier cambio en el ordenamiento de los cargos de notificación, de acuerdo a la evaluación de la necesidad presentada.

El contratista deberá devolver al SAT los cargos de notificación, luego de cumplir con todas las etapas y plazos del proceso requeridos; así como los documentos no notificados por diversas causales, siempre que se haya cumplido con las indicaciones descritas en el numeral 5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN.

El horario y lugar de atención para la devolución de documentos será desde las 08:00 hasta las 16:00 horas, en el Área Funcional de Notificaciones. Pasada la hora límite de recepción se considerará como fecha de devolución el día hábil siguiente. El SAT podrá ampliar o establecer otros lugares para la devolución de los documentos, de acuerdo a las necesidades del área, previa comunicación al contratista.

9.3. ESTRUCTURA DE LOS ARCHIVOS CON EXTENSIÓN DBF ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO Y CONTENIDOS EN EL MEDIO MAGNÉTICO

Los archivos con extensión DBF señalados en los puntos 8.2. y 8.3. tendrán las siguientes características:

- Formato DBF o compatible.
 - Nombre del archivo XXXXXX,
- Donde: XXXXXX: Corresponde al número de la Guía de Entrega.

Estructura del archivo (envío)



TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

COLUMNA	CAMPO	TIPO	LONG.	DETALLE
1	SICODMUN	Carácter	01	Número interno.
2	INUMENV	Carácter	08	Número de Lote de envío.
3	CNUMDOC	Carácter	14	Número de Documento enviado a notificar
4	CNUMCAR	Carácter	14	Número de Cargo de Notificación
5	SITIPDID	Carácter	02	Tipo de Documento de Identidad
6	CNUMDID	Carácter	14	Número de Documento nacional de identidad
7	VNOMPER	Carácter	100	Nombre del Contribuyente
8	VDOMPER	Carácter	180	Dirección del Contribuyente
9	SICODDIS *	Carácter	02	Código de Distrito del Contribuyente
10	SICODPRO	Carácter	02	Código de Provincia del Contribuyente
11	SICODDEP	Carácter	02	Código de Departamento del Contribuyente
12	SIESTNOT	Carácter	02	Código del resultado de notificación
13	SDFECNOT	Carácter	08	Fecha del resultado de notificación
14	CDOMMOD	Carácter	02	Carácter fijo "F"
15	CCODPOST	Carácter	03	Código Postal

* CÓDIGO POSTAL: Por ejemplo, el código 10 corresponde al distrito de Comas.

Asimismo, se debe tener en cuenta la siguiente tabla:

Tablas: TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Para la columna 5 del archivo de Envío)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
01	RUC
02	DNI DEL MAYOR DE EDAD
03	CARNÉ DE IDENTIDAD
04	CARNÉ DE EXTRANJERÍA
05	PASAPORTE
06	OTRO

10. PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En el siguiente cuadro se detalla el cronograma de plazos máximos de entrega relacionados a la prioridad del servicio. Los plazos se contabilizarán en días hábiles:

TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM Nº 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES

ITEM	DETALLE	PLAZO DEL SERVICIO (Días hábiles)
Notificación 04 días - DOCUMENTOS SIMPLES	Entrega y Recepción de documentos.(se realiza en el SAT)	Día cero
	Verificación y Habilitación de documentos (se realiza en las instalaciones del Contratista)	01 día
	Clasificación y ruteo de documentos (se realiza en las instalaciones del Contratista)	01 día
	Asignación y entrega de documentos al notificador (se realiza en las instalaciones del Contratista), así como la diligencia de notificación de la 1ra visita y 2da visita.	04 días
	Consolidación, ordenamiento, digitación y digitalización (se realiza en las instalaciones del Contratista), así como la devolución de los cargos e información. (Se realiza en el SAT)	04 días

- ✓ El plazo para verificación de cantidades y habilitación de documentos será de 01 día hábil para el contratista, contado a partir del día hábil siguiente de la recepción de los documentos.
- ✓ Luego de ello, se realiza la clasificación y ruteo de los documentos, considerando para ello un 01 día hábil; contado a partir del día hábil siguiente de que los documentos ya están habilitados.
- ✓ El plazo para la notificación de los documentos es de 04 días hábiles, contados a partir del 3er día hábil siguiente de recibidas las guías de entrega. Tanto la primera visita como la segunda visita deben realizarse en días distintos y dentro del plazo para la notificación de documentos.
- ✓ Para el caso de los distritos periféricos y balnearios (Ate, Chaclacayo, El Agustino, La Molina, Lurigancho, San Juan de Lurigancho, Santa Anita, Ancón, Carabaylo, Cieneguilla, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres, Santa Rosa, Ventanilla, Chorrillos, Lurin, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Juan de Miraflores, Santa María del Mar, Villa el Salvador, Villa María del Triunfo), se considerará 02 días hábiles adicionales a los plazos de notificación
- ✓ El plazo para la consolidación, ordenamiento, digitación y digitalización, así como la devolución de los cargos e información devolución de los cargos es de 04 días hábiles, contados a partir del séptimo día hábil siguiente de recibidas las guías de entregas.
- ✓ Para el caso de los distritos periféricos y balnearios; se contará a partir del noveno día hábil siguiente de recibidas las guías de entrega.

El contratista deberá tener en cuenta que los plazos fijados corresponde a la necesidad operativa del SAT (cumplimiento de plazos, normas legales y otras obligaciones administrativas) por lo que deberán ceñirse a los mismos conforme lo señalado en el presente proceso de selección.

La cantidad estimada de documentos a notificar durante el plazo de vigencia del contrato, es la siguiente:

Servicio	Tipo de cargo de notificación	Cantidad total proyectada de documentos a notificar (unidades) en 12 meses
Notificación 04 días - DOCUMENTOS SIMPLES	Cargo generado por el Courier.	447,570 aproximadamente.

No es posible ampliar el plazo para la verificación de cantidades, clasificación, notificación y devolución de documentos establecidos en los términos de referencia, debido a que dichos plazos son razonables y cumplen con el requerimiento de la entidad.

11.CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL CONTRATISTA:

11.1 CONDICIONES RESPECTO AL SERVICIO:

- ✓ Recoger, transportar y entregar los documentos asegurando el control, cuidado y seguridad de los mismos.
- ✓ Según el protocolo de notificación, de corresponder una segunda visita a un domicilio, éste deberá efectuarse en días distintos.
- ✓ A excepción de la firma del receptor, todos los demás datos del cargo de notificación deberán ser consignados por el notificador según corresponda.
- ✓ Los cargos de notificación deberán ser llenados con letra clara y legible⁵.
- ✓ Los documentos con los siguientes resultados deberán ser devueltos en la misma Guía de Devolución pero en grupos diferentes:

⁵ De preferencia el lapicero que utilizará el notificador para consignar los datos en los cargos de notificación será del tipo punta mediana en color azul o negro.

NOTIFICADOS Y NO NOTIFICADOS.

- 1er. Paquete: Notificados
- 2do. Paquete: No Notificados
- ✓ Devolver al SAT los documentos notificados, cumpliendo con todas las etapas del proceso dentro de los plazos establecidos; así como los documentos no notificados por diversas causales siempre que se haya cumplido con las indicaciones descritas en el punto 5. DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN del numeral IV.
- ✓ En caso que el contratista o el notificador pierdan por extravío o robo del (los) documento(s) o cargo(s) de notificación, no deberá exceder los plazos de la devolución debiendo presentar la Denuncia Policial original o copia certificada digital de denuncia policial su correspondiente Nota informativa donde figure (n) el (los) documentos robados, extraviados o perdidos.
- ✓ La denuncia policial debe realizarse en la comisaría de la jurisdicción donde se produjeron los hechos. Asimismo, el contratista deberá adjuntar la Denuncia Policial Original así como la Nota Informativa indicando el N° de Guía de Entrega o su equivalente, cantidad de cargos, números de cargos de notificación y la fecha de la denuncia.
- ✓ El personal notificador asignado por el contratista deberá portar en un lugar visible un fotocheck u otro similar que los identifique al momento de realizar el acto de notificación.
- ✓ El contratista es el responsable de supervisar de manera directa que su personal cumpla adecuadamente con el servicio, en relación al trato con el contribuyente, así como el cumplimiento de los plazos y veracidad de la información.
- ✓ Queda terminantemente prohibido que el notificador durante la diligencia de notificación solicite a quien recibe el documento en el domicilio: propinas, refrigerios, servicios u ofrezca productos o pretenda aprovechar la diligencia para realizar actividades similares que atenten contra la imagen del SAT. De detectarse estos casos, el contratista deberá separarlo del servicio inmediatamente.
- ✓ El SAT capacitará oportunamente al personal encargado de realizar el servicio (notificadores, control de calidad, coordinadores, etc.), para lo cual el contratista deberá remitir la relación del personal encargado de cada actividad de manera oportuna. Asimismo, de existir modificación o cambio de personal, el contratista deberá comunicar al SAT y gestionar la capacitación respectiva.
- ✓ El contratista deberá garantizar que los notificadores que efectúan las diligencias, hayan recibido la capacitación respectiva; asimismo, el contratista debe realizar la supervisión directa de sus trabajadores, para garantizar el cumplimiento adecuado del servicio.
- ✓ El SAT podrá modificar o actualizar el formato del cargo de notificación del anexo, así como las instrucciones y protocolos para la realización de cada diligencia de notificación, como consecuencia de los cambios normativos o de acuerdo a la necesidad, los cuales comunicará al contratista para su inmediata adecuación.
- ✓ El contratista entregará los documentos a los respectivos destinatarios dentro de los plazos estipulados.
- ✓ Los documentos se notificarán solo en las direcciones que figuran en los documentos.
- ✓ El contratista deberá comunicar de inmediato a la Gerencia de Administración del SAT sobre los imprevistos que surjan en las diligencias de notificación, entregando formalmente los documentos necesarios y dentro de los plazos establecidos, a fin de gestionar las acciones que correspondan.
- ✓ El contratista informará mediante correo electrónico al SAT, el cuadro resumen de las Guías de Entrega del periodo de un mes o de un determinado periodo al Área Funcional de Notificaciones, a fin de corroborar la información y realizar controles internos.
- ✓ El contratista no podrá tercerizar el servicio de notificación en ninguno de sus aspectos operativos.
- ✓ El contratista deberá asegurar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos durante la vigencia del contrato.
- ✓ Las imágenes deberán ser digitalizadas en formato TIF y entregadas en discos compactos (CD), de acuerdo a la cantidad de cargos de notificación. El formato de digitalización, a criterio del SAT, podrá variar a PDF, JPG, PNG, etc.; para efectuar este cambio, el SAT comunicará al contratista.



V. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (*)

NO APLICA

VI. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

1.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL CONTRATISTA:

El Contratista deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la ejecución del servicio de manera regular y normal, aun cuando ocasionalmente tenga problemas internos, los cuales son ajenos al servicio contratado y al SAT.

CONDICIONES PARA LOS CONSORCIOS:

De conformidad con el numeral 49.5 del artículo 49 del Reglamento, se incluye lo siguiente:

- El número máximo de consorciados será de DOS INTEGRANTES
- El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado será de 50%.
- El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor

experiencia, será de 50%.

Que por la ENVERGADURA de la contratación se requiere que los potenciales postores que se presenten sean empresas sólidas y con una experiencia importante que garantice la calidad de la ejecución del servicio, así como inicia la ejecución, también se culmine la misma, en las condiciones formuladas en el presente términos de referencia. Esa misma consideración se utiliza para la aplicación del porcentaje de participación de cada consorciado.

OFICINAS REQUERIDAS EN LIMA METROPOLITANA Y PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

Se requieren mínimo seis (06) oficinas o más ubicadas en la jurisdicción de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao como centros de distribución destinados al servicio; asimismo se debe tomar en cuenta la siguiente distribución: LIMA NORTE (01 como mínimo), LIMA CENTRO (01 como mínimo), LIMA ESTE (01 como mínimo; de preferencia en el distrito de San Juan de Lurigancho), LIMA SUR (01 como mínimo) y Callao (02 como mínimo).

Aquí el detalle de los distritos :

- Lima Norte:** Ancón, Puente Piedra, Santa Rosa, Carabaylo, Comas, Los Olivos, Independencia y San Martín de Porres.
- Lima Centro:** Cercado de Lima, San Luis, Breña, La Victoria, Rímac, Lince, San Miguel, Jesús María, Magdalena, Pueblo Libre, Barranco, Miraflores, Santiago de Surco, San Borja, Surquillo, San Isidro y Chorrillos.
- Lima Este:** San Juan de Lurigancho, Santa Anita, Cieneguilla, Ate Vitarte, La Molina, Chaclacayo, Lurigancho y el Agustino.
- Lima Sur:** San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Punta Hermosa, Pucusana, Punta Negra, San Bartolo y Santa María del Mar.
- Callao:** Ventanilla, Bellavista, Callao, La perla, La punta, Mi Perú, Carmen de la Legua-Reynoso.

Asimismo, los documentos deben ser notificados oportunamente, por lo que es necesario que el postor cuente con oficinas descentralizadas para efectuar diligencias en las zonas periféricas de la provincia de Lima, así como del centro de la ciudad, permitiendo que las acciones operativas de distribución en dichos puntos o conos permitan agilizar la entrega de documentos a los administrados. Este requisito se sustenta en los cambios normativos que acortan los plazos para sancionar, a su vez ha aumentado el flujo operativo de diligencias de documentos a notificar al administrado.

Se realizarán visitas coordinadas con el contratista e inopinadas a las instalaciones (oficinas propuestas por el contratista), durante la ejecución del contrato a fin de considerar la supervisión de la diligencia de la notificación, recepción y ordenamiento, control de calidad, el registro y digitalización de los resultados, así como la consolidación y devolución de documentos y archivos.

Asimismo de encontrarse algún incumplimiento por parte del contratista en la supervisión de las oficinas, se levantará el acta correspondiente indicada en el numeral XII OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA.

EL CONTRATISTA DEBE CONTAR CON LOS SIGUIENTES EQUIPOS PARA LA DIGITALIZACIÓN DE CARGOS DE NOTIFICACIÓN:

- ✓ Quince (15) LECTORAS DE CÓDIGO DE BARRAS
- ✓ Cuatro (04) ESCÁNER DE ALTA PRODUCCIÓN, con lectora de código de barras: Velocidad de lectura mínimo en Escala de grises de 100 ppm.
- ✓ Dos (02) SERVIDORES EN RED
- ✓ Quince (15) PC

El proveedor deberá contar con dos (02) VEHÍCULOS (camionetas especiales para recojo de documentos), para recoger la documentación correspondiente al servicio de notificación). Los mismos deben tener SOAT Vigente, no reportar papeletas vigentes y contar con su certificado vigente de revisión técnica.⁶

El proveedor del servicio entregará como mínimo dos (02) equipos de comunicación para uso del personal SAT responsable de las coordinaciones con el proveedor; siendo los equipos de cualquiera de los operadores vigentes en el mercado, dichos equipos y servicio de telefonía no incurrirán en ningún costo adicional para el SAT. La comunicación mediante estos equipos deberá estar disponible las 24 horas del día (siempre debe existir saldo para llamar al personal del proveedor).

El contratista deberá indicar un mínimo de dos (2) números telefónicos para atender las consultas del SAT.

El contratista debe informar los correos electrónicos del personal responsable del proceso de notificación, a fin de establecer comunicación permanente y fluida con el SAT, para dar cumplimiento del servicio ofertado.

El contratista presentará de manera escrita la autorización para visitas coordinadas e inopinadas en donde el SAT pueda realizar visitas a las

⁶ Los documentos solicitados se acreditarán en la etapa de firma de contrato.



instalaciones del Contratista durante la ejecución del contrato a fin de considerar la supervisión de la diligencia de la notificación, recepción y ordenamiento, control de calidad, el registro y digitalización de los resultados, así como la consolidación y devolución de documentos y archivos.

2.- DEL PERSONAL A CARGO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Todos los puestos del servicio serán cubiertos por personal del contratista, quien debe cumplir con los beneficios laborales y sociales del personal propuesto para el servicio y no tendrán antecedentes policiales, ni penales.

El contratista deberá considerar el siguiente personal para la ejecución del servicio:

2.1 Coordinador (01):

El contratista deberá asegurar que la persona designada como coordinador responsable para la supervisión y control del servicio cuente con todas las facilidades para presentarse a la sede del SAT para atender los requerimientos del Área Funcional de Notificaciones o coordinar las acciones de mejora que correspondan cuando estas lo requieran.

El coordinador es el responsable de la supervisión y control del servicio, correspondiéndole realizar las siguientes actividades:

- ✓ Coordinar con el Área Funcional de Notificaciones del SAT o la que haga sus veces, sobre aspectos relacionados al servicio y la mejora del mismo.
- ✓ Informar sobre la situación de los documentos entregados para su reparto y la conformidad cada vez que sea requerido.
- ✓ Planificar las actividades de acuerdo a la fluctuación de los pedidos.
- ✓ Atender los requerimientos de información y otras que demanden el Área Funcional de Notificaciones
- ✓ Sustener reuniones para evaluar el rendimiento del servicio, alcanzar propuestas de mejora, identificar riesgos potenciales, proponer alternativas de solución a problemas y otros que SAT considere necesario.

El personal que desempeñará la función de Coordinador debe tener el siguiente perfil:

- ✓ Tener mayoría de edad
- ✓ Instrucción mínima en estudios técnicos concluidos o estudios universitarios concluidos (Constancia de egresado, constancia de bachiller o algún documento que acredite la culminación de estudios).
- ✓ Experiencia mínima de 02 años de experiencia como mínimo como Coordinador o supervisor en el rubro objeto del contrato.
- ✓ No tener antecedentes policiales, ni penales.
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, T- Registro emitido por la SUNAT.)

2.2 Notificadores (50) acreditados como mínimo

El personal que desempeñará la función de notificador debe tener el siguiente perfil:

- ✓ Tener mayoría de edad.
- ✓ No tener antecedentes policiales ni penales
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, T- Registro emitido por la SUNAT.)
- ✓ Experiencia mínima de 06 meses como notificador o mensajero.

2.3 Personal para el control de calidad (05)

- ✓ Tener mayoría de edad.
- ✓ No tener antecedentes policiales, ni penales.
- ✓ El personal de Control de Calidad deberá contar con 01 año de experiencia como mínimo en el rubro objeto del contrato.
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, T- Registro emitido por la SUNAT.)

De presentarse algún inconveniente que lo justifique, el SAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros del personal a cargo de la ejecución del servicio (notificador, personal de control de calidad y otros que participen en el proceso), comprometiéndose el contratista a asignar personal de calificaciones similares o superiores a los miembros reemplazados.

En tales casos, el contratista tiene un plazo de dos (02) días hábiles para reemplazar al personal retirado, para lo cual deberá considerar que el(los) reemplazante(s) reúna(n) las mismas habilidades, competencias y experiencia que el personal reemplazado.

Si por su parte, el contratista se viera obligado a sustituir a su personal, este deberá comunicar al responsable del Área Funcional de Notificaciones mediante documento o correo electrónico y gestionará ante el SAT la capacitación respectiva.

Asimismo, el SAT solicitará a la Contratista al cierre de cada mes la lista conteniendo los nombres de los nuevos notificadores -de ser el caso- responsables de las diligencias de la notificación, esta información será remitida de manera obligatoria vía correo electrónico; por otro lado de no



existir nuevos ingresos de personal notificador la Contratista de igual forma remitirá la lista con su personal vigente.

El postor adjudicado con la Buena pro deberá presentar lo siguiente para la suscripción del contrato:

1. El CONTRATISTA deberá presentar Copia simple del Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID -19 en el Trabajo acreditada por el Ministerio de Salud que manifiesta la habilitación en cumplimiento del protocolo para la prestación del servicio, así como las declaraciones juradas correspondientes del plan de vigilancia del personal.
2. Copia de licencia de funcionamiento, en el marco del TUO de la Ley 28976 "Ley de Licencias de Funcionamiento DS 163-2020, de las seis (06) oficinas o más ubicadas en la jurisdicción de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao como centros de distribución destinados al servicio; asimismo se debe tomar en cuenta la siguiente distribución: LIMA NORTE (01 como mínimo), LIMA CENTRO (01 como mínimo), LIMA ESTE (01 como mínimo; de preferencia en el distrito de San Juan de Lurigancho), LIMA SUR (01 como mínimo) y Callao (02 como mínimo).
3. Copia simple de las tarjetas de propiedad, copia simple del SOAT vigente, reporte vigente de no contar con papeletas y copia del certificado vigente de revisión Técnica, de los dos (02) vehículos propuestos como equipamiento estratégico.
4. Relación del personal señalado en el punto 2 del numeral VI.REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y SU PERSONAL (coordinador, notificadores y control de calidad) con el vínculo laboral que tiene con el contratista, indicando el número de DNI u otro documento de identificación del personal mayor de edad, con los apellidos y nombres completos y el cargo que desempeña.
5. Acreditar con los documentos sustentatorios señalados en los puntos 2.1, 2.2 y 2.3, de todo el personal propuesto. Cabe señalar que dichos documentos estarán sujetos a fiscalización posterior.

PERFIL DEL COORDINADOR:

- ✓ Tener mayoría de edad, (Copia de DNI vigente)
- ✓ Instrucción mínima en estudios técnicos concluidos o estudios universitarios concluidos (copia de la Constancia de egresado, constancia de bachiller o algún documento que acredite la culminación de estudios).
- ✓ No tener antecedentes policiales, ni penales. (certificados de antecedentes policiales y penales)
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Copia del Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, o T- Registro emitido por la SUNAT.)

PERFIL DE LOS NOTIFICADORES, MIN. (50).

- ✓ Tener mayoría de edad. (Copia de DNI vigente)
- ✓ No tener antecedentes policiales ni penales (certificados de antecedentes policiales y penales)
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Copia del Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, o T- Registro emitido por la SUNAT.)
- ✓ Experiencia mínima de 06 meses como notificador o mensajero (Copia de certificado de trabajo o copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias de trabajo o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto).

PERFIL DE CONTROL DE CALIDAD, MIN. (05).

- ✓ Tener mayoría de edad. (Copia de DNI vigente)
- ✓ No tener antecedentes policiales ni penales (certificados de antecedentes policiales y penales)
- ✓ Tener vínculo laboral con el Contratista (Copia del Contrato de Trabajo, Resolución que acrediten la relación laboral del personal nombrado o permanente, o T- Registro emitido por la SUNAT.)
- ✓ Contar con 01 año de experiencia como mínimo en el rubro objeto del contrato (Copia de certificado de trabajo o copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias de trabajo o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto).

VII. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución contractual es de once (11) meses, o hasta agotar el total del monto contratado, el mismo que iniciara al día siguiente de la firma del acta de inicio, la cual se deberá formalizar al día siguiente hábil de la suscripción del contrato. El lugar de la prestación del servicio: se



TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>
08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS - DOCUMENTOS SIMPLES

llevará a cabo en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.

VIII. GARANTÍA

NO APLICA

IX. ENTREGABLES

NO APLICA

X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio se realizará en forma mensual por los servicios prestados, para ello será necesario el Informe de conformidad del servicio de parte del Área Funcional de Notificaciones que pertenece a la Gerencia de Gestión de Cobranza, por consiguiente se tendrá en consideración que el Contratista haya cumplido con todos los requisitos establecidos en el contrato correspondiente.

CONSIDERACIONES PARA LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Se dará conformidad e ingresarán a la facturación, los cargos de notificación de los documentos notificados con Motivos 0, 1, 2 y 3 y los documentos no notificados con Motivo 4: Dirección No Existe.

El SAT establecerá el mecanismo para la comunicación oportuna al contratista, de los cargos de notificación observados y detectados por el Área Funcional de Notificaciones.

El contratista tendrá como plazo máximo de dos días hábiles para la subsanación de los cargos de notificación observados.

El contratista presentará la factura correspondiente a la Gerencia de Administración del SAT, una vez emitida la conformidad.

La conformidad del servicio se realizará por escrito, a fin que la Entidad cumpla con la obligación de efectuar el pago de acuerdo a lo establecido en el Artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Dicha conformidad, no estará sujeto a que se remita una carta formal al contratista.

En el caso de la conformidad, sólo en lo no previsto en el contrato del procedimiento de selección, en la Ley de Contrataciones y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

1. DEVOLUCIÓN:

El proceso de notificación culmina cuando el contratista devuelve al Área Funcional de Notificaciones del SAT los cargos de notificación (Notificados y No Notificados) contenidos en cada Guía de Entrega, las Guías de Admisión, los archivos con extensión DBF, las Guías de Devolución, los CDs conteniendo las imágenes digitalizadas de los resultados de notificación y las Denuncias Policiales Originales o copia certificada digital de denuncia policial y Notas Informativas para los casos de cargos extraviados, según corresponda.

El contratista enviará mediante correo electrónico un cuadro resumen de las Guías de Entrega de un periodo mensual, para corroborar la información y realizar controles internos del Área Funcional de Notificaciones, el que contendrá los siguientes campos:

N°	GUÍA SAT	FECHA	GUÍA ADM.	PLAZO DIST.	CANT. ADM.	CANT. DEV. DATOS		NO B.DATOS	DUPLICADOS	DENUNCIAS	PORCENTAJE
						NOTIFICADOS	NO NOTIFICADOS				

Dónde:

N°	Número correlativo.
GUÍA SAT	Guía de entrega del SAT.
FECHA	Fecha de envío.



TÉRMINOS DE REFERENCIA

<176-143-00001039>

08/02/2022

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM Nº 01 : SERVICIO DE MENSAJERIA 04 DIAS - DOCUMENTOS SIMPLES

GUIA COURIER	Guía de admisión del contratista.
PLAZO DE NOTIFICACION	Plazo de distribución o notificación de los documentos.
CANTIDAD ADMITIDA	Cantidad admitida por el contratista.
CANTIDAD DEVUELTA	Cantidad devuelta como notificado y no notificado por el Contratista.
NO BDATOS	Cantidad de cargos no registrados en el archivo DBF.
DUPLICADOS	Cargos duplicados devueltos por el Contratista.
DENUNCIAS	Cargos extraviados por el Contratista.
PORCENTAJE	Porcentaje del total de documentos enviados a notificar.

2. VERIFICACIÓN:

El Área Funcional de Notificaciones podrá realizar las siguientes verificaciones al servicio prestado por el contratista:

a) VERIFICACIONES DE CARGOS DE NOTIFICACIÓN

Todo cargo de notificación que el SAT detecte que consigne datos incompletos, enmendaduras, inconsistencias, registren roturas, manchas, borrones o cualquier otra observación que invalidan la notificación, se considerará como No Notificado por "Notificación Defectuosa".

Los cargos de notificación reportados como "Notificación Defectuosa", serán considerados como cargos OBSERVADOS por el Área Funcional de Notificaciones, como parte de la evaluación y control del servicio prestado por el contratista, los mismos que serán excluidos de la conformidad del servicio, correspondiendo al SAT aplicar las penalidades señaladas en el numeral XII.OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA.

Los cargos reportados como OBSERVADOS por el SAT, se incluirán en un reporte con el número de cargo de notificación, detalle de la observación detectada, no se adjuntará copia del cargo observado.

Asimismo, el SAT podrá establecer un control muestral en función de los resultados alcanzados y la optimización del proceso de considerarlo conveniente

b) VERIFICACIÓN DE NOTIFICACIONES CON RESULTADO: DIRECCION NO EXISTE

El SAT, en las oportunidades y veces que lo determine, podrá verificar los cargos de notificación cuyo resultado de notificación es "Dirección No Existe" y que presente un cargo de notificación con resultado notificado⁷ con anterioridad⁸ en la misma dirección por el contratista, este cargo se considerará como "Notificación Defectuosa" y se reportará al Contratista, como parte del control, supervisión de la efectividad, calidad y evaluación del servicio prestado por el Contratista.

Los cargos de notificación reportados como "Notificación Defectuosa", serán considerados como cargos OBSERVADOS por el Área Funcional de Notificaciones como parte de la evaluación y control del servicio prestado por el contratista, los mismos que serán excluidos de la conformidad del servicio, correspondiendo al SAT aplicar las penalidades señaladas en el numeral XII.- OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA.

Los cargos reportados como OBSERVADOS por el SAT, se incluirán en un reporte con el detalle de la dirección del predio consignado en el cargo, el número de cargo de notificación reportado como "Dirección No Existe", el número de cargo de notificación con resultado notificado por el contratista con anterioridad, fecha de envío, fecha de notificación y número de guía de admisión, no se adjuntará copia de los cargos de notificación.

Asimismo, el SAT podrá establecer un control muestral en función de los resultados alcanzados y la optimización del proceso de considerarlo conveniente.

c) VERIFICACIONES DOMICILIARIAS

⁷ Se considerará como "Notificado" a los cargos que registren los siguientes resultados de notificación: Acuse de recibo, negativa de recepción, persona no capaz y domicilio cerrado, diligenciados dentro del plazo de ejecución contractual.

⁸ La fecha de la diligencia exitosa puede considerarse durante el mismo día.



El SAT, -de ser necesario- en las oportunidades y veces que lo determine⁹, podrá realizar verificaciones domiciliarias, como parte del control y supervisión de la efectividad, calidad y proceso de notificación de sus documentos.

Como resultado de las verificaciones realizadas, se encontrarán diferencias o inconsistencias en la información de los cargos de notificación con las verificaciones domiciliarias efectuadas, respecto a los siguientes supuestos:

- No coinciden las referencias o características del predio notificado.
- En los casos que los cargos de notificación que han sido devueltos como Dirección No Existe, y posteriormente producto de una verificación se ubica a dicho domicilio.

Los cargos de notificación que presenten cualquiera de estos supuestos, serán reportados como "Notificación Defectuosa" y considerados como cargos OBSERVADOS por el Área Funcional de Notificaciones como parte de la evaluación y control del servicio prestado por el Contratista, los mismos que serán excluidos de la conformidad del servicio, correspondiendo al SAT aplicar las penalidades señaladas en el numeral XII.OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA.

Los cargos reportados como OBSERVADOS por el SAT, se incluirán en un reporte con el detalle de la dirección del predio verificado, el número de cargo de notificación que presenta diferencias o inconsistencias con la información según las verificaciones domiciliarias efectuadas, fecha de envío, fecha de notificación y el detalle de la observación, según el supuesto presentado, no se adjuntará copia de los cargos.

NOTA: Asimismo, el contratista deberá brindar en sus instalaciones las facilidades y acceso del caso a los funcionarios del SAT, a efectos de realizar la supervisión en cualquier etapa del proceso del servicio.

La conformidad del servicio solo se dará luego de que se verifique que no existen observaciones en los puntos 1 y 2 precedentes (Devolución y Verificación, respectivamente).

El contratista deberá tomar acciones correctivas con el personal que incurre reiteradamente en incumplimiento de los protocolos señalados en el punto 5 del numeral IV.



XI. PENALIDAD POR MORA

Las penalidades por retraso injustificado en la atención de los servicios requeridos serán aplicadas de conformidad con los Artículos 161 y 162° del reglamento de la Ley de contratación del Estado, así como a las condiciones establecidas en los Términos de Referencia, sin excepción.

La aplicación de penalidades se dará en las siguientes circunstancias:

- La notificación fuera del plazo indicado.
- La devolución fuera del plazo indicado de los cargos de notificación, el retraso de los CD con las imágenes, el físico y las guías de devolución.

El Área Funcional de Logística realizará la validación y cálculo de penalidades según corresponda, de acuerdo a la información reportada en el informe de conformidad.

XII. OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA

El Área Funcional de Logística realizará la validación y cálculo de penalidades según corresponda, de acuerdo a la información reportada en el informe de conformidad.

Asimismo, conforme lo señala la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 163° de su Reglamento, se generará la aplicación de otras penalidades, según la descripción del cuadro siguiente:

Otras Penalidades		
Supuestos de Aplicación de Penalidad	Forma de Cálculo	PROCEDIMIENTO
Por cargos de notificación EXTRAVIADOS o ROBADOS (por cada cargo de notificación y/o documento reportado como extraviado o robo).	Se aplicará el 150% del costo unitario del servicio no ejecutado.	El AF de Notificaciones levantará el acta correspondiente dejando constancia de la ocurrencia y se procederá a comunicar al contratista mediante correo electrónico, el

⁹ El SAT podrá establecer un control muestral de las verificaciones domiciliarias, según su capacidad operativa.

		cual confirmará por el mismo medio. Sin perjuicio de ello el Área Funcional de Logística procederá a evaluar y aplicar las penalidades que correspondan, de ser el caso.
Por cargos de notificación OBSERVADOS (por cada cargo observado en el punto 2. VERIFICACIÓN del numeral X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO, donde se describen las situaciones).	Se aplicará el 150% del costo unitario del servicio no ejecutado.	El AF de Notificaciones levantará el acta correspondiente dejando constancia de la ocurrencia y se procederá a comunicar al contratista mediante correo electrónico, el cual confirmará por el mismo medio. Sin perjuicio de ello el Área Funcional de Logística procederá a evaluar y aplicar las penalidades que correspondan, de ser el caso.
Por guías de admisión entregados fuera de plazo según el numeral IV ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS DOCUMENTOS AL NOTIFICADOR de notificación OBSERVADOS (por cada cargo observado en el punto 2. VERIFICACIÓN del numeral X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO, donde se describen las situaciones).	Se aplicará el 5% del valor total de los documentos de cada guía devuelta fuera de plazo.	El AF de Notificaciones levantará el acta correspondiente dejando constancia de la ocurrencia y se procederá a comunicar al contratista mediante correo electrónico, el cual confirmará por el mismo medio. Sin perjuicio de ello el Área Funcional de Logística procederá a evaluar y aplicar las penalidades que correspondan, de ser el caso.
Por incumplimiento en el uso de movilidades acreditadas en la suscripción del contrato, para el recojo de la documentación correspondiente al servicio de notificación.	Se aplicará el 25% de una UIT por cada incidencia detectada	El AF de Notificaciones levantará el acta correspondiente dejando constancia de la ocurrencia y se procederá a comunicar al contratista mediante correo electrónico, el cual confirmará por el mismo medio. Sin perjuicio de ello el Área Funcional de Logística procederá a evaluar y aplicar las penalidades que correspondan, de ser el caso.
Por no usar alguna de las oficinas acreditadas en la suscripción del contrato como centros de distribución destinados al servicio, para el desempeño de sus actividades.	Se aplicará el 25% de una UIT por cada incidencia detectada	El AF de Notificaciones realizará supervisiones inopinadas y levantará el acta correspondiente dejando constancia de la ocurrencia y se procederá a comunicar al contratista mediante correo electrónico. Sin perjuicio de ello el Área Funcional de Logística procederá a evaluar y aplicar las penalidades que correspondan, de ser el caso.



XIII. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales y conforme al Art. 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad emitida por Gerencia de Gestión de Cobranza, con el visto bueno y previo Informe de conformidad por el Área Funcional de Notificaciones.
- Comprobante de pago

Dicha documentación se debe presentar al Área Funcional de Logística de la Entidad.

XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por la calidad ofrecida

y por los vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en el numeral 40.2 del artículo 40 la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

xv. DE CALIFICACIÓN (*)

A. CAPACIDAD LEGAL

A.1 HABILITACIÓN

Requisitos:

El postor debe contar con contrato de concesión postal vigente en el ámbito de operación requerido (local, regional, nacional o internacional) aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente; o documento de rango superior, para realizar los servicios de mensajería a nivel local (Provincia de Lima y Callao) o nacional, la misma que debe mantenerse vigente durante la prestación del servicio.

Acreditación:

Copia del contrato de concesión para la prestación del servicio postal y de la Resolución Directoral aprobando la concesión postal expedida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente; o documento de rango superior, para realizar los servicios de mensajería a nivel local (Provincia de Lima y Callao) o nacional.

IMPORTANTE:

En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.

B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

B.1 EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

Requisitos:

El postor debe contar con:

- ✓ Dos (02) VEHÍCULOS (camionetas especiales para recojo de documentos), para recoger la documentación correspondiente al servicio de notificación). Los mismos deben tener SOAT Vigente, no reportar papeletas vigentes y contar con su certificado vigente de revisión técnica.¹⁰
- ✓ Quince (15) LECTORAS DE CÓDIGO DE BARRAS
- ✓ Cuatro (04) ESCÁNER DE ALTA PRODUCCIÓN, con lectora de código de barras: Velocidad de lectura mínimo en Escala de grises de 100 ppm.
- ✓ Dos (02) SERVIDORES EN RED.
- ✓ Quince (15) PC.

Acreditación

- Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido (no cabe presentar declaración jurada)¹¹.

B.2 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

¹⁰ Los documentos solicitados se acreditarán en la etapa de firma de contrato.

¹¹ De conformidad con el Pronunciamiento N° 712-2016/OSCE-DGR.

El postor deberá contar con:

- Como mínimo con seis (06) oficinas o más ubicadas en la jurisdicción de Lima Metropolitana y/o la provincia Constitucional del Callao como centros de distribución.

Teniendo en cuenta la siguiente distribución: Lima Norte (01 como mínimo), Lima Centro (01 como mínimo), Lima Este (01 como mínimo; de preferencia en el distrito de San Juan de Lurigancho), Lima Sur (01 como mínimo) y Callao (02 como mínimo).

Acreditación

Copia de licencia de funcionamiento, en el marco del TUO de la Ley 28976 "Ley de Licencias de Funcionamiento DS 163-2020, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida (no cabe presentar declaración jurada).

B.3 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

- **01 Coordinador:** deberá contar con 02 años de experiencia como mínimo como Coordinador o supervisor en el rubro objeto del contrato.

Acreditación:

- La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

C.1. FACTURACION

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 4, 600,000.00 (Cuatro Millones Seiscientos Mil y 00/100 soles) por la contratación de servicios en la actividad objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Notificación y/o mensajería y/o distribución de envíos postales de documentos.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades

¹² Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:**

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES
ITEM N° 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS - DOCUMENTOS SIMPLES

correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad



ANEXO:

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
1					
LC 2282217	 28008423859341				
0014084					
Nombre: PEDA DE NIZAMA SIMONA	Dirección: AV CIUDAD DEL PESCADOR Mz X2 L1 22.				
Distrito: C02 - BELLAVISTA	BELLAVISTA - Ref AV HAYA DE LA TORRE				
Tipo de documento: CARTAS	N° de guía del servicio: 02142264 LOC				
I. CERTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN			VINCULO		
Nombres y apellidos: _____			Titular <input type="checkbox"/>		
N° de Doc. de Identidad: _____			Familiar <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> L.E. DNI <input type="checkbox"/> Otros _____			Empleado (a) <input type="checkbox"/>		
Fecha de notificación: _____ Hora: _____ Firma: _____			Representante <input type="checkbox"/>		
			Otros <input type="checkbox"/>		
II. NEGATIVA DE RECEPCIÓN					
<input type="checkbox"/> SE NEGÓ A RECIBIR EL DOCUMENTO <input type="checkbox"/> RECIBIÓ EL DOCUMENTO Y SE NEGÓ A FIRMAR					
III. MOTIVOS DE NO ACUSE DE RECIBO			REFERENCIAS Y/O CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO		
2 Persona no capaz	1° <input type="checkbox"/>	2° <input type="checkbox"/>	Puerta: _____		
3 Domicilio cerrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N° de pisos: _____		
4 Dirección no existe	<input type="checkbox"/>	Observaciones: _____			
III. VISITAS EFECTUADAS					
Vta.	Día/Mes/Año	Hora	Nombre del mensajero	Firma del mensajero	DNI
1					
2					
O S : 0001491035					

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	<176-143-00001039>
		08/02/2022
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES ITEM Nº 01 : SERVICIO DE MENSAJERÍA 04 DÍAS – DOCUMENTOS SIMPLES		

ÁREA USUARIA SOLICITANTE:

ÁREA FUNCIONAL DE NOTIFICACIONES



NOMBRE: MANUEL ILLESCA POMA
CARGO / ROL: ENCARGADO DEL ÁREA FUNCIONAL DE NOTIFICACIONES



NOMBRE: JUAN VALENZUELA CUELLAR
CARGO / ROL: GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA