

# **Solicitud de Ofertas Servicios de No Consultoría**

**NOVIEMBRE 2019**

---

# Documento Estándar de Adquisiciones

## Resumen

### **Anuncio Específico de Adquisiciones**

#### **Anuncio Específico de Adquisiciones: Solicitud de Ofertas (SDO)**

La plantilla que se adjunta corresponde al Anuncio Específico de Adquisiciones para Solicitud de Ofertas que deberá utilizar el Prestatario.

### **Documento de licitación: Solicitud de Ofertas - Servicios de No Consultoría**

#### **PARTE 1: PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN**

##### **Sección I. Instrucciones a los Licitantes**

En esta Sección se brinda información que ayudará a los Licitantes a preparar sus Ofertas. También se informa sobre la presentación, apertura y evaluación de las Ofertas y la adjudicación de los Contratos. **La Sección I contiene disposiciones que deben aplicarse sin ninguna modificación.**

##### **Sección II. Datos de la Licitación**

Esta Sección incluye disposiciones específicas para cada adquisición, que complementan la Sección I, “Instrucciones a los Licitantes”.

##### **Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación**

En esta Sección se detallan los criterios que se emplearán para determinar la Oferta Más Conveniente. La Oferta Más Conveniente es una Oferta presentada por un Licitante que cumple con los criterios de calificación y que:

- (a) se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación; y
- (b) tiene el costo evaluado más bajo.

##### **Sección IV. Formularios de la Oferta**

Esta Sección contiene los formularios de presentación de la Oferta, listas de precios y garantía de mantenimiento de la oferta, que deberán ser completados y presentados por el Licitante como parte de su Oferta.

##### **Sección V. Países Elegibles**

Esta Sección contiene información sobre los países elegibles.

---

**Sección VI. Fraude y Corrupción**

Esta Sección incluye las disposiciones sobre fraude y corrupción que se aplican a este proceso de licitación.

**PARTE 2: REQUISITOS DEL CONTRATANTE****Sección VII. Programa de Actividades**

Esta Sección incluye la lista de Servicios de No Consultoría y los calendarios de finalización que describen los servicios que se contratarán.

**PARTE 3: CONDICIONES DEL CONTRATO Y FORMULARIOS DEL CONTRATO****Sección VIII. Condiciones Generales del Contrato**

Esta Sección incluye las cláusulas generales que deben aplicarse a todos los contratos. **El texto de las cláusulas incluidas en esta Sección no debe modificarse.**

**Sección IX. Condiciones Especiales del Contrato**

Esta Sección incluye los datos del Contrato y las disposiciones específicas que contienen cláusulas específicas para cada contrato. Esta Sección modifica o complementa, pero no reemplaza, los contenidos de las Condiciones Generales del Contrato y debe ser preparada por el Contratante.

**Sección X. Formularios del Contrato**

Esta Sección contiene formularios la Carta de Aceptación, el Convenio del Contrato y otros formularios pertinentes.

---

# Solicitud de Ofertas

## Servicios de No Consultoría

**Contratante:** UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL

**Proyecto:** Red de Protección Social

**Título del contrato:** Contratación del Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.

**País:** Ecuador

**Nº de préstamo:** 8946-EC

**Emitida el:** 12 de noviembre de 2019

1. La República del Ecuador ha recibido un préstamo del Banco Mundial para financiar parcialmente el costo del Proyecto Red de Protección Social y se propone utilizar parte de los fondos para efectuar los pagos estipulados en el contrato de Contratación del Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.
2. La Unidad del Registro Social invita a los Licitantes elegibles a presentar Ofertas en sobres cerrados para la Contratación del Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.
3. La licitación se llevará a cabo mediante el método de adquisiciones competitivas nacionales en las que se utilice el método de Solicitud de Ofertas (SDO), conforme a lo previsto en las Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión del Banco Mundial de Julio de 2016 Revisada Noviembre 2017 y Agosto 2018 (“Regulaciones de Adquisiciones”).
4. Los Licitantes elegibles interesados podrán solicitar las bases y más información a la Unidad del Registro Social, al Lcdo. Carlos Rivadeneira, Especialista en Adquisiciones del Proyecto Banco Mundial, correo [crivadeneira@registrosocial.gob.ec](mailto:crivadeneira@registrosocial.gob.ec) y consultar el Documento de Licitación en el horario de atención 08:30 a 17:30 horas, por correo electrónico o personalmente en la Unidad del Registro Social, Coordinación General Técnica, oficina de Adquisiciones del Proyecto del Banco Mundial, en el 5to. Piso del edificio ubicado en la Avenida Atahualpa Oe1-109 y Avenida 10 de Agosto.
5. Los Licitantes interesados podrán solicitar el Documento de Licitación en idioma español, previa presentación de una solicitud por escrito dirigida al correo arriba citado. El documento se enviará por correo (e-mail) al correo señalado en su solicitud.
6. Las Ofertas deberán dirigirse a la dirección antes señalada a más tardar el día 26 de noviembre de 2019 a las 15h30. No está permitida la presentación electrónica de Ofertas. Si la(s) Oferta(s) fuera(n) recibida(s) posteriormente al plazo establecido será(n) rechazada(s).

La apertura pública de las Ofertas se llevará a cabo ante la presencia de los representantes designados por los licitantes y de cualquier otra persona que decida asistir a la dirección antes señalada el día 26 de noviembre de 2019 a las 16h30.

7. Todas las Ofertas deben ir acompañadas de una declaración de mantenimiento de la oferta.
8. La dirección es la siguiente:

Unidad del Registro Social, Coordinación General Técnica, Área de Adquisiciones del Proyecto del Banco Mundial, 5to. Piso, ubicada en Avenida Atahualpa Oe1-109 y Avenida 10 de Agosto.

UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

Espc. María Antonieta Naranjo Borja  
COORDINADORA GENERAL TÉCNICA

# Solicitud de Ofertas

## Servicios de No Consultoría

### Contratación de:

Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.

**Proyecto:** RED DE PROTECCIÓN SOCIAL

**Contratante:** UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

**País:** Ecuador

**Emitida el:** 12 de noviembre de 2019

# Índice

<b>Parte 1: Procedimientos de Licitación .....</b>	<b>1</b>
Sección I. Instrucciones a los Licitantes (IAL).....	4
Sección II. Datos de la Licitación (DDL) .....	32
Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación.....	36
Sección IV. Formularios de la Oferta .....	40
Sección V. Países Elegibles .....	57
Sección VI. Fraude y Corrupción .....	58
<b>Parte 2: Requisitos del Contratante .....</b>	<b>61</b>
Sección VII. Programa de Actividades .....	62
<b>Parte 3: Condiciones del Contrato y Formularios del Contrato .....</b>	<b>86</b>
Sección VIII. Condiciones Generales del Contrato .....	90
Sección IX. Condiciones Especiales del Contrato .....	108
Sección X. Formularios del Contrato.....	120

# **Parte 1: Procedimientos de Licitación**



## Sección I. Instrucciones a los Licitantes (IAL)

### Índice

<b>A. Aspectos generales.....</b>	<b>4</b>
1. Alcance de la Oferta.....	4
2. Fuente del Financiamiento.....	4
3. Fraude y Corrupción.....	5
4. Licitantes Elegibles.....	5
5. Calificación del Licitante.....	8
<b>B. Contenido del Documento de Licitación.....</b>	<b>8</b>
6. Secciones del Documento de Licitación.....	8
7. Visitas a los Emplazamientos.....	9
8. Aclaraciones sobre el Documento de Licitación.....	10
9. Enmienda del Documento de Licitación.....	10
<b>C. Preparación de las Ofertas.....</b>	<b>10</b>
10. Costo de la Licitación.....	10
11. Idioma de la Oferta.....	10
12. Documentos que componen la Oferta.....	12
13. Carta de la Oferta y Programa de Actividades.....	13
14. Ofertas Alternativas.....	13
15. Precios de la Oferta y Descuentos.....	13
16. Monedas de la Oferta y de Pago.....	14
17. Documentos que Establecen la Conformidad de los Servicios.....	14
18. Documentos que Establecen la Elegibilidad y las Calificaciones del Licitante.....	15
19. Período de Validez de las Ofertas.....	15
20. Garantía de Mantenimiento de la Oferta.....	16
21. Formato y Firma de la Oferta.....	18
<b>D. Presentación y Apertura de las Ofertas.....</b>	<b>19</b>
22. Cierre e Identificación de las Ofertas.....	19
23. Plazo para Presentar las Ofertas.....	20

24.	Ofertas Tardías .....	20
25.	Retiro, Sustitución y Modificación de las Ofertas .....	20
26.	Apertura de las Ofertas .....	21
<b>E. Evaluación y Comparación de las Ofertas .....</b>		<b>22</b>
27.	Confidencialidad .....	22
28.	Aclaraciones sobre las Ofertas .....	23
29.	Desviaciones, Reservas y Omisiones .....	23
30.	Cumplimiento de las Ofertas .....	24
31.	Falta de Conformidad, Errores y Omisiones .....	24
32.	Corrección de Errores Aritméticos .....	25
33.	Conversión a una sola Moneda .....	25
34.	Margen de Preferencia .....	25
35.	Evaluación de las Ofertas .....	25
36.	Comparación de las Ofertas .....	26
37.	Ofertas Excesivamente Bajas .....	27
38.	Calificación del Licitante .....	27
39.	Derecho del Contratante a Aceptar Cualquier Oferta y a Rechazar Cualquiera o Todas las Ofertas .....	27
40.	Plazo Suspensivo .....	28
41.	Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato .....	28
<b>F. Adjudicación del Contrato .....</b>		<b>28</b>
42.	Criterios de Adjudicación .....	28
43.	Notificación de la Adjudicación .....	29
44.	Explicaciones del Contratante .....	30
45.	Firma del Contrato .....	30
46.	Garantía de Cumplimiento .....	31
47.	Conciliador .....	31
48.	Quejas Relacionadas con Adquisiciones .....	31

## Sección I. Instrucciones a los Licitantes (IAL)

### A. Aspectos generales

1. **Alcance de la Oferta**
  - 1.1 En relación con el Anuncio Específico de Adquisiciones: Solicitud de Ofertas (SDO), especificado en los Datos de la Licitación (DDL), el Contratante, que se indica **en los DDL**, emite este Documento de Licitación para la prestación de Servicios de No Consultoría, conforme a lo especificado en la Sección VII, “Requisitos del Contratante”. El nombre, la identificación y la cantidad de lotes (contratos) de esta SDO se especifican en los DDL.
  - 1.2 Para todos los efectos de este Documento de Licitación:
    - (a) Por el término “por escrito” se entiende comunicación en forma escrita (por ejemplo, por correo postal, correo electrónico, fax, incluso —si así se especifica **en los DDL**— aquella enviada o recibida a través del sistema electrónico de adquisiciones utilizado por el Contratante), con prueba de recibo.
    - (b) Si el contexto así lo requiere, por “singular” se entenderá “plural” y viceversa.
    - (c) Por “día” se entiende día corrido, a menos que se especifique “día hábil”. Son días hábiles todos los días laborables del Prestatario. Se excluyen los feriados oficiales del Prestatario.
  - 1.3 El Licitante seleccionado deberá completar la prestación de servicios antes de la fecha de finalización prevista que se indica **en los DDL**.
2. **Fuente del Financiamiento**
  - 2.1 El Prestatario o Beneficiario (en adelante, el “Prestatario”) indicado **en los DDL** ha solicitado o recibido financiamiento (en adelante, “fondos”) del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o de la Asociación Internacional de Fomento (AIF) (en adelante, denominados el “Banco Mundial” o el “Banco”) por el monto mencionado **en los DDL**, para el proyecto especificado **en los DDL**. El Prestatario destinará una porción de dichos fondos para efectuar pagos elegibles en virtud del contrato para el cual se emite este Documento de Licitación.
  - 2.2 El pago se efectuará solamente a pedido del Prestatario y una vez que el Banco lo haya aprobado, de conformidad con los términos y condiciones del Convenio de Préstamo (o de otro

tipo de financiamiento). En el Convenio de Préstamo (o de otro tipo de financiamiento) se prohíbe todo retiro de fondos de la cuenta del préstamo para efectuar cualquier pago a personas físicas o jurídicas o para financiar cualquier importación de bienes, equipos o materiales, si dicho pago o dicha importación están prohibidos por una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas adoptada en virtud del Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas. Nadie más que el Prestatario podrá ejercer derecho alguno en virtud del Convenio de Préstamo (o de otro tipo de financiamiento) ni reclamar los fondos del préstamo (o de otro tipo de financiamiento).

### **3. Fraude y Corrupción**

3.1 El Banco requiere el cumplimiento de sus Directrices Contra la Corrupción y de sus políticas y procedimientos sobre sanciones vigentes descritos en el Marco de Sanciones del Grupo Banco Mundial (GBM), como se establece en la Sección VI.

3.2 Para dar cumplimiento a esta política, los Licitantes deberán permitir que el Banco inspeccione todas las cuentas, registros y otros documentos relativos a los procesos de selección inicial, precalificación, presentación de ofertas, presentación de propuestas y cumplimiento contractual (en el caso de una adjudicación), y someterlos a la auditoría de profesionales que este haya designado, y deberá exigir a sus agentes (hayan sido declarados o no), subcontratistas, subconsultores, prestadores de servicios y su personal que hagan lo propio.

### **4. Licitantes Elegibles**

4.1 El Licitante podrá ser una entidad privada, una empresa o ente estatal, de conformidad con la IAL 4.6, o cualquier combinación de estas en forma de una Asociación en Participación, Consorcio o Asociación (“APCA”) al amparo de un convenio existente o con la presentación una carta de intención donde se manifieste su voluntad de celebrar el convenio que formalice la conformación de dicha APCA. En el caso de una APCA, todos sus miembros serán mancomunada y solidariamente responsables por la ejecución de la totalidad del Contrato, de acuerdo con sus términos. La APCA nombrará un representante que deberá estar autorizado a llevar a cabo todas las operaciones en nombre y representación de la totalidad o cualquiera de los miembros de la APCA durante el proceso de licitación y, en caso de que esta obtenga la adjudicación, durante la ejecución del Contrato. Salvo que se especifique en los DDL, no hay límite para la cantidad de miembros que pueden conformar una APCA.

4.2 Los Licitantes no deberán presentar conflictos de intereses. Si determina que un Licitante se encuentra en tal

situación, será descalificado. Podrá considerarse que un Licitante tiene un conflicto de intereses a los efectos de este proceso de licitación si:

- (a) controla de manera directa o indirecta a otro Licitante, es controlado de manera directa o indirecta por otro Licitante o es controlado junto a otro Licitante por una entidad en común;
- (b) recibe o ha recibido una gratificación directa o indirecta de otro Licitante;
- (c) tiene el mismo representante legal que otro Licitante;
- (d) posee una relación con otro Licitante, directamente o a través de terceros en común, que le permite influir en la Oferta de otro Licitante o en las decisiones del Contratante en relación con este proceso de licitación;
- (e) cualquiera de sus filiales ha participado como consultora en la preparación de los Requisitos del Contratante (incluidos los Programas de Actividades, las Especificaciones relativas al desempeño y los bocetos) para los Servicios de No Consultoría que constituyen el objeto de la oferta.
- (f) cualquiera de sus filiales ha sido contratada (o se propone para ser contratada) por el Contratante o por el Prestatario para la ejecución del Contrato;
- (g) proveerá bienes, obras o servicios de no consultoría resultantes de los servicios de consultoría, o directamente relacionados con ellos, para la preparación o ejecución del proyecto especificado en la IAL 2.1 de los DDL que él haya provisto o que hayan sido provistos por cualquier filial que controle de manera directa o indirecta a esa empresa, sea controlada de manera directa o indirecta por esa empresa o sea controlada junto a esa empresa por una entidad en común;
- (h) tiene una relación familiar o comercial estrecha con algún profesional del personal del Prestatario (o del organismo de ejecución del proyecto, o de un beneficiario de una parte del préstamo) que: (i) esté directa o indirectamente relacionado con la preparación del Documento de Licitación o las especificaciones del Contrato, o el proceso de evaluación de la Oferta de ese Contrato; o (ii) pudiera estar relacionado con la ejecución o supervisión de ese Contrato a menos que el conflicto derivado de tal relación haya sido resuelto de manera aceptable para el

Banco durante el proceso de adquisiciones y la ejecución del Contrato.

- 4.3 Una empresa que sea Licitante (ya sea en forma individual o como miembro de una APCA) no podrá participar en más de una Oferta, salvo en el caso de las Ofertas alternativas permitidas. Esto incluye su participación en calidad de subcontratista. Tal participación dará lugar a la descalificación de todas las Ofertas en las que haya estado involucrada la empresa en cuestión. Por su parte, una empresa que no sea Licitante ni tampoco parte de una APCA podrá participar en calidad de subcontratista en más de una Oferta.
- 4.4 Los Licitantes podrán tener la nacionalidad de cualquier país, con sujeción a las restricciones estipuladas en la IAL 4.8. Se considerará que un Licitante tiene la nacionalidad de un país si se encuentra constituido, registrado o inscripto allí y opera de conformidad con las disposiciones de las leyes de dicho país, de acuerdo con lo evidenciado por su acta de constitución (o documentos de constitución o asociación equivalentes) y su documentación de inscripción, según sea el caso. Este criterio también se aplicará a la determinación de la nacionalidad de los subcontratistas o subconsultores propuestos para cualquier parte del Contrato, incluidos los servicios conexos.
- 4.5 Un Licitante que haya sido sancionado por el Banco, de acuerdo con lo establecido en sus Directrices Contra la Corrupción y de conformidad con las políticas y los procedimientos sobre sanciones vigentes establecidos en el Marco de Sanciones del GBM, conforme a lo descrito en la Sección VI, párrafo 2.2 (d), estará inhabilitado para la selección inicial, precalificación, presentación de Ofertas, presentación de propuestas o adjudicación de contratos financiados por el Banco, o para recibir cualquier beneficio de un contrato financiado por el Banco, financiero o de otra índole, durante el período que el Banco haya determinado. La lista de empresas y personas inhabilitadas se encuentra disponible en la dirección web que se indica en los DDL.
- 4.6 Los Licitantes que sean instituciones o empresas de propiedad estatal del país del Contratante podrán competir por Contratos y resultar adjudicatarios únicamente si demuestran, de un modo aceptable para el Banco, que: (i) son legal y financieramente autónomas, (ii) realizan operaciones de acuerdo con el derecho comercial y (iii) no están sometidas a la supervisión del Contratante.
- 4.7 Un Licitante no debe estar suspendido por el Contratante

para presentar ofertas o propuestas como resultado del incumplimiento con una Declaración de Mantenimiento de la Oferta o la Propuesta.

4.8 Las empresas y personas podrán considerarse inelegibles si así se dispone en la Sección V y (a) las leyes o regulaciones oficiales del país del Prestatario prohíben las relaciones comerciales con aquel país siempre y cuando se demuestre satisfactoriamente al Banco que esa exclusión no impedirá la competencia real para la realización de obras o la contratación de los servicios requeridos, o (b) en cumplimiento de una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas adoptada en virtud del Capítulo VII de la Carta de esa institución, el país del Prestatario prohíbe toda importación de bienes o contratación de obras y servicios de ese país, o todo pago a personas o entidades de ese país.

4.9 Esta licitación está abierta a todos los Licitantes elegibles, a menos que se especifique otra cosa en la IAL 18.4.

4.10 Los Licitantes deberán proporcionar todas las pruebas documentales de elegibilidad que el Contratante requiera y considere suficientes, dentro de los márgenes razonables.

4.11 Una empresa a la cual el Prestatario haya impuesto una sanción de inhabilitación que impida que se le adjudique un contrato es elegible para participar en esta adquisición, salvo que el Banco, a pedido del Prestatario, corrobore que la inhabilitación (a) está relacionada con actos de fraude o corrupción, y (b) se llevó a cabo en cumplimiento de un procedimiento judicial o administrativo en virtud del cual la firma estuvo sujeta al debido proceso.

## **5. Calificación del Licitante**

5.1 En la Sección V, “Formularios de la Oferta”, todos los Licitantes deberán proporcionar una descripción preliminar del método de trabajo y el calendario de actividades propuestos, incluidos bocetos y diagramas, según corresponda.

5.2 En caso de que se haya realizado una precalificación de los Licitantes, según se estipula en la IAL 18.4, no se aplicarán las disposiciones sobre las calificaciones de la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

## **B. Contenido del Documento de Licitación**

### **6. Secciones del Documento**

6.1 El Documento de Licitación se compone de las partes 1, 2 y 3, que comprenden todas las secciones indicadas a continuación,

**de Licitación**

y debe leerse en conjunto con cualquier enmienda que se formule de conformidad con la IAL 9.

**PARTE 1: Procedimientos de licitación**

- Sección I. Instrucciones a los Licitantes
- Sección II. Datos de la Licitación
- Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación
- Sección IV. Formularios de la Oferta
- Sección V. Países Elegibles
- Sección VI. Fraude y Corrupción

**PARTE 2: Requisitos del Contratante**

- Sección VII. Requisitos del Contratante

**PARTE 3: Contrato**

- Sección VIII. Condiciones Generales del Contrato
- Sección IX. Condiciones Especiales del Contrato
- Sección X. Formularios del Contrato

6.2 El Anuncio Específico de Adquisiciones de la Solicitud de Ofertas (SDO) o el anuncio a los Licitantes precalificados, según corresponda, que emite el Contratante no forma parte de este Documento de Licitación.

6.3 Salvo que se obtengan directamente del Contratante, este no se responsabiliza por la integridad del documento, las respuestas a solicitudes de aclaración, el resumen de la reunión previa a la licitación (si lo hubiere) ni las enmiendas del Documento de Licitación, como se establece en la IAL 9. En caso de discrepancias, prevalecerán los documentos obtenidos directamente del Contratante.

6.4 Es responsabilidad del Licitante examinar todas las instrucciones, formularios, condiciones y especificaciones del Documento de Licitación, y proporcionar junto con su Oferta toda la información o documentación que se requiera en dicho documento.

**7. Visitas a los Emplazamientos**

7.1 Se alienta al Licitante, bajo su responsabilidad y riesgo, a visitar y examinar el sitio donde ha de prestar los servicios solicitados y sus alrededores, y obtener toda la información necesaria para



preparar la Oferta y celebrar un contrato por los servicios. El costo de la visita a dicho sitio correrá por cuenta del Licitante.

**8. Aclaraciones sobre el Documento de Licitación**

8.1 Los Licitantes que deseen solicitar alguna aclaración acerca del Documento de Licitación deberán comunicarse por escrito con el Contratante a la dirección que se especifica **en los DDL**. El Contratante responderá por escrito a toda solicitud de aclaración, siempre y cuando reciba la consulta antes de que venza el plazo para la presentación de Ofertas, en el período que se detalla **en los DDL**. El Contratante enviará copias de su respuesta, incluida una descripción de la consulta realizada, pero sin identificar su fuente, a todos los Licitantes que hayan adquirido el Documento de Licitación según lo dispuesto en la IAL 6.3. Si así se especifica **en los DDL**, el Contratante también publicará sin demora su respuesta en la página web que se haya determinado **en los DDL**. En caso de que la aclaración genere cambios en los elementos esenciales del Documento de Licitación, el Contratante lo modificará siguiendo el procedimiento descrito en las IAL 9 y 23.2.

**9. Enmienda del Documento de Licitación**

9.1 El Contratante podrá, en cualquier momento antes de que venza el plazo de presentación de las Ofertas, incorporar enmiendas en el Documento de Licitación.

9.2 Todas las enmiendas se considerarán parte del Documento de Licitación y deberán comunicarse por escrito a todos los interesados que hayan obtenido dicho documento del Contratante, de acuerdo con lo dispuesto en la IAL 6.3. El Contratante deberá publicar sin demora las enmiendas en su página web, de conformidad con la IAL 8.1.

9.3 A fin de dar a los posibles Licitantes un plazo razonable para que puedan tomar en cuenta las enmiendas en la preparación de sus Ofertas, el Contratante podrá, a su discreción, prorrogar el plazo de presentación de Ofertas, conforme a la IAL 23.2.

### **C. Preparación de las Ofertas**

**10. Costo de la Licitación**

10.1 El Licitante asumirá todos los costos asociados con la preparación y presentación de su Oferta, y el Contratante no tendrá responsabilidad ni obligación alguna respecto de tales costos, independientemente del desarrollo o el resultado del proceso de Licitación.

**11. Idioma de la Oferta**

11.1 La Oferta, y toda la correspondencia y documentos relativos a ella que intercambien el Licitante y el Contratante, deberán redactarse en el idioma que se indica **en los DDL**. Los documentos de respaldo y el material impreso que formen parte

de la Oferta podrán estar escritos en otro idioma, siempre y cuando vayan acompañados de una traducción fidedigna de las secciones pertinentes al idioma especificado **en los DDL**, en cuyo caso prevalecerá la traducción a los fines de la interpretación de la Solicitud.

**12. Documentos  
que componen  
la Oferta**

- 12.1 La Oferta deberá contener los siguientes documentos:
- (a) **Carta de la Oferta** preparada de acuerdo con la IAL 13;
  - (b) **Anexos:** Programa de Actividades con precios, completado de conformidad con las IAL 13 y 15;
  - (c) **Garantía de Mantenimiento de la Oferta o Declaración de Mantenimiento de la Oferta**, según lo dispuesto en la IAL 20.1;
  - (d) **Oferta alternativa**, cuando se permita, de conformidad con la IAL 14;
  - (e) **Autorización:** confirmación escrita que autorice al signatario de la Oferta a comprometerse en nombre del Licitante, de conformidad con la IAL 21.3;
  - (f) **Calificaciones:** pruebas documentales, de conformidad con la IAL 18, que establezcan que el Licitante está calificado para ejecutar el Contrato si se acepta su Oferta;
  - (g) **Elegibilidad del Licitante:** pruebas documentales, de conformidad con la IAL 18, que establezcan que el Licitante es elegible para presentar una oferta;
  - (h) **Conformidad:** pruebas documentales, de acuerdo con la IAL 17, que establezcan que los servicios se ajustan a las disposiciones del Documento de Licitación;
  - (i) cualquier otro documento exigido **en los DDL**.
- 12.2 Además de los requisitos estipulados en la IAL 12.1, las Ofertas presentadas por una APCA deberán incluir una copia del Acuerdo de Asociación en Participación, Consorcio o Asociación celebrado por todos los miembros. Como alternativa, en caso de que la Oferta resulte seleccionada, deberá presentarse junto con la Oferta una carta de intención de celebrar un Acuerdo de Asociación en Participación, Consorcio o Asociación firmada por todos los miembros y una copia del acuerdo propuesto.
- 12.3 En la Carta de la Oferta, el Licitante deberá brindar información sobre comisiones y gratificaciones, si las hubiere, que se hayan pagado o se vayan a pagar a agentes o a cualquier otra parte relacionada con esta Oferta.

- 13. Carta de la Oferta y Programa de Actividades**
- 13.1 Se prepararán la Carta de la Oferta y el Programa de Actividades con precios valiéndose de los formularios pertinentes que se incluyen en la Sección IV, “Formularios de la Oferta”. Los formularios deberán completarse sin alteraciones de ningún tipo en el texto, y no se aceptarán sustituciones, salvo en los casos previstos en la IAL 21.3. Todos los espacios en blanco deberán completarse con la información solicitada.
- 14. Ofertas Alternativas**
- 14.1 Salvo que se indique lo contrario **en los DDL**, no se considerarán las Ofertas alternativas. De estar permitidas, el Contratante solo considerará las soluciones técnicas alternativas, si las hubiere, del Licitante con la Oferta Más Conveniente.
- 14.2 Cuando se acepten expresamente los plazos de finalización alternativos, se incluirá un enunciado al respecto **en los DDL**, y la metodología para evaluar los diferentes cronogramas se describirá en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.
- 14.3 Cuando así se especifique **en los DDL** los Licitantes podrán presentar soluciones técnicas alternativas para partes específicas de los servicios, y tales partes se identificarán **en los DDL**, al igual que el método para su evaluación, y se describirán en la Sección VI, “Requisitos del Contratante”.
- 15. Precios de la Oferta y Descuentos**
- 15.1 Los precios y los descuentos (incluidas las reducciones de precios) cotizados por el Licitante en la Carta de la Oferta y los Programas de Actividades deberán cumplir con los requisitos que se detallan a continuación.
- 15.2 Deben consignarse todos los lotes (contratos) y artículos e incluirse sus respectivos precios por separado en los Programas de Actividades.
- 15.3 El Contrato estará destinado a los servicios descritos en el apéndice A del Contrato y en las Especificaciones (o términos de referencia), basados en el Programa de Actividades con precios presentado por el Licitante.
- 15.4 El Licitante deberá cotizar todo descuento ofrecido e indicar la metodología para su aplicación en la Carta de la Oferta, de conformidad con lo estipulado en la IAL 13.1.
- 15.5 El Licitante deberá proporcionar las tarifas y los precios de cada elemento de los servicios descritos en las Especificaciones (o Términos de referencia) y enumerados en el Programa de Actividades de la Sección VII, “Requisitos del Contratante”.

Los artículos para los cuales el Licitante no haya incluido tarifas o precios se considerarán comprendidos en los demás precios y tarifas del Programa de Actividades y no serán pagados por el Contratante.

- 15.6 Todos los derechos, impuestos y demás obligaciones que deba afrontar el Prestador de Servicios en virtud del Contrato, o por cualquier otro motivo, a partir de la fecha correspondiente a 28 días antes de la fecha límite de presentación de Ofertas se incluirán en el precio total de la Oferta presentada por el Licitante.
- 15.7 Si así se establece **en los DDL**, las tarifas y los precios cotizados por el Licitante estarán sujetos a ajuste durante la ejecución del Contrato, de conformidad con las disposiciones de la cláusula 6.6 de las Condiciones Generales del Contrato (CGC) o las Condiciones Especiales del Contrato (CEC). El Licitante deberá presentar, junto con la Oferta, toda la información exigida en virtud de las CGC y de las CEC.
- 15.8 A los fines de determinar la remuneración adeudada por servicios adicionales, el Licitante deberá proporcionar un desglose del precio de suma global en los formularios de los apéndices D y E del Contrato.

**16. Monedas de la Oferta y de Pago**

- 16.1 La(s) moneda(s) de la Oferta y la(s) moneda(s) de los pagos deberá(n) ser la(s) misma(s). El Licitante deberá cotizar en la moneda del país del Contratante la parte del precio de la Oferta correspondiente a los gastos incurridos en dicha moneda, a menos que se especifique otra cosa **en los DDL**.
- 16.2 El Licitante podrá expresar el Precio de la Oferta en cualquier moneda. Si el Licitante desea recibir el pago en una combinación de montos en diferentes monedas, podrá cotizar su precio en las monedas que correspondan. Sin embargo, no podrá incluir más de tres monedas extranjeras además de la del país del Contratante.
- 16.3 El Contratante puede exigir a los Licitantes que justifiquen sus requerimientos de moneda extranjera y demuestren que los montos incluidos en la suma global son razonables y se ajustan a las IAL 16.1 y 16.2.

**17. Documentos que Establecen la Conformidad de los Servicios**

- 17.1 Con el fin de establecer la conformidad de los Servicios de No Consultoría con el Documento de Licitación, los Licitantes deberán proporcionar, como parte de su Oferta, prueba documental que acredite que los servicios prestados cumplen con las especificaciones técnicas y los estándares indicados en

la Sección VII, “Requisitos del Contratante”.

17.2 Las normas para la prestación de los Servicios de No Consultoría se considerarán descriptivas y no restrictivas. Los Licitantes pueden ofrecer otras normas de calidad, siempre y cuando demuestren, a satisfacción del Contratante, que las sustituciones son sustancialmente equivalentes o superiores a las especificadas en la Sección VII, “Requisitos del Contratante”.

**18. Documentos que Establecen la Elegibilidad y las Calificaciones del Licitante**

18.1 A fin de establecer la elegibilidad de los Licitantes de acuerdo con la IAL 4, estos deberán completar la Carta de la Oferta, incluida en la Sección IV, “Formularios de la Oferta”.

18.2 En los documentos que presente el Licitante para demostrar que posee las calificaciones necesarias para ejecutar el Contrato, en caso de que su Oferta sea aceptada, se deberá establecer, en forma satisfactoria para el Contratante, que el Licitante cumple cada uno de los criterios de calificación especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

18.3 En la Sección IV, “Formularios de la Oferta”, todos los Licitantes deberán proporcionar una descripción preliminar de la metodología, el plan de trabajo y el calendario de actividades propuestos.

18.4 En caso de que se haya realizado una precalificación de Licitantes, de acuerdo con lo establecido **en los DDL**, para la adjudicación del Contrato solo se considerarán las Ofertas de los Licitantes precalificados. Estos Licitantes precalificados deberán presentar, junto con sus Ofertas, toda información que actualice sus solicitudes de precalificación originales o, por el contrario, confirmar en sus Ofertas que la información de precalificación entregada anteriormente continúa siendo esencialmente correcta al día de la presentación de Ofertas.

18.5 Si no se ha llevado a cabo un proceso de precalificación antes de la licitación, los criterios de calificación de los Licitantes se especificarán en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

**19. Período de Validez de las Ofertas**

19.1 Las Ofertas mantendrán su validez durante el período de Validez de la Oferta que se especifique **en los DDL**. Este período comienza en la fecha fijada como fecha límite para la presentación de la Oferta (según lo establecido por el Contratante de conformidad con la IAL 23.1). Una Oferta con un período de validez menor será rechazada por el Contratante por incumplimiento.

19.2 En casos excepcionales, antes del vencimiento del período de

validez de la Oferta, el Contratante podrá solicitar a los Licitantes que extiendan dicho período. Tanto la solicitud como las respuestas se presentarán por escrito. Si se solicita una garantía de mantenimiento de la oferta de conformidad con la IAL 20, también deberá prorrogarse por un período equivalente. Los Licitantes podrán rechazar la solicitud sin perder su garantía de mantenimiento de la oferta. A los Licitantes que acepten la solicitud no se les pedirá ni permitirá modificar su Oferta, salvo en los casos previstos en la IAL 19.3.

19.3 Si la adjudicación se retrasase por un período mayor a 56 (cincuenta y seis) días a partir del vencimiento del período de validez inicial de la Oferta, el precio del Contrato será determinado de la siguiente forma:

- (a) en el caso de los contratos de precio fijo, el precio contractual será el precio de la Oferta con un ajuste por el factor especificado **en los DDL**;
- (b) en el caso de los contratos de precio ajustable, no se realizarán ajustes;
- (c) en todos los casos, la evaluación se basará en el precio de la Oferta sin tomar en cuenta la corrección que corresponda según los casos indicados arriba.

## **20. Garantía de Mantenimiento de la Oferta**

20.1 Como parte de su Oferta, el Licitante deberá presentar el original de una declaración de mantenimiento de la oferta o una garantía de mantenimiento de la oferta, según se establece **en los DDL**; si se trata de una garantía de mantenimiento de la oferta, esta deberá estar expresada por el monto y en la moneda que se especifican **en los DDL**.

20.2 Para la declaración de mantenimiento de la oferta se deberá utilizar el formulario incluido en la Sección IV, “Formularios de la Oferta”.

20.3 Si se exige una garantía de mantenimiento de la oferta según se estipula en la IAL 20.1, deberá ser una garantía a la vista, en cualquiera de las siguientes formas, a opción del Licitante:

- (a) una garantía incondicional emitida por un banco o una institución financiera no bancaria (como una compañía de seguros, de fianzas o de avales);
- (b) una carta de crédito irrevocable;
- (c) un cheque de gerencia o cheque certificado;

(d) otra garantía especificada **en los DDL**,

emitida por una institución de prestigio de un país elegible. Si la garantía incondicional es emitida por una institución financiera no bancaria situada fuera del país del Contratante, la institución emisora deberá tener una institución financiera corresponsal en dicho país que permita hacerla efectiva, a menos que el Contratante conviniera por escrito, antes de la presentación de la Oferta, en que no requiere tal institución financiera corresponsal. En el caso de una garantía bancaria, la garantía de mantenimiento de la oferta deberá presentarse utilizando el formulario de garantía de mantenimiento de la oferta incluido en la Sección IV, “Formularios de la Oferta”, o en otro formato sustancialmente similar aprobado por el Contratante antes de la presentación de la Oferta. La garantía de mantenimiento de la oferta tendrá una validez de 28 (veintiocho) días a partir de la fecha límite de validez de la Oferta o de cualquier período de prórroga solicitado de conformidad con lo establecido en la IAL 19.2.

- 20.4 Si en la IAL 20.1 se establece la obligación de presentar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, todas las Ofertas que no estén acompañadas de una garantía de ese tipo, que se ajuste sustancialmente a los requisitos pertinentes, serán rechazadas por el Contratante por incumplimiento.
- 20.5 Si en la IAL 20.1 se establece la obligación de presentar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta, las garantías de los Licitantes no seleccionados se devolverán tan pronto como sea posible, una vez que el Licitante seleccionado suscriba el Contrato y proporcione su Garantía de Cumplimiento, de conformidad con la IAL 46.
- 20.6 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta del Licitante seleccionado será devuelta tan pronto como sea posible, una vez que este haya suscrito el Contrato y haya suministrado la garantía de cumplimiento requerida.
- 20.7 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta puede perderse, o la declaración de mantenimiento de la oferta puede ejecutarse si:
- (a) un Licitante retira su Oferta durante el período de validez de la Oferta especificado por el Licitante en la Carta de la Oferta, o cualquier prórroga aprobada por el Licitante;
  - (b) si el Licitante seleccionado
    - (i) no firma el Contrato con arreglo a lo dispuesto en



la IAL 45 o

- (ii) no suministra una Garantía de Cumplimiento de conformidad con la IAL 46.

20.8 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta o la Declaración de Mantenimiento de la Oferta de una APCA debe emitirse en nombre de la APCA que presenta la Oferta. Si la APCA no se hubiera constituido formalmente como entidad jurídica al momento de presentar la Oferta, la garantía o la declaración de mantenimiento de la oferta se emitirá en nombre de todos los futuros miembros que figuren en la carta de intención mencionada en las IAL 4.1 y 12.2.

20.9 Si en los DDL no se exige una Garantía de Mantenimiento de la Oferta según se estipula en la IAL 20.1, y

- (a) si un Licitante retira su Oferta durante el período de validez de la Oferta estipulado por el Licitante en la Carta de la Oferta, o
- (b) si el Licitante seleccionado
  - (i) no suscribe el Contrato con arreglo a lo dispuesto en la IAL 45 o
  - (ii) no proporciona una Garantía de Cumplimiento de conformidad con la IAL 46,

El Prestatario podrá, si así se dispone **en los DDL**, declarar al Licitante inelegible para ser adjudicatario de un contrato otorgado por el Contratante por el período que se especifique **en los DDL**.

## **21. Formato y Firma de la Oferta**

21.1 El Licitante preparará un juego original de los documentos que constituyen la Oferta, según se describe en la IAL 12, junto con el volumen que contiene el formulario de la Oferta, y lo marcará claramente con la leyenda “Original”. Además, deberá presentar el número de copias de la Oferta que se indica **en los DDL** y marcar claramente cada ejemplar con la leyenda “Copia”. En caso de discrepancia, prevalecerá el texto del original.

21.2 Los Licitantes deberán marcar como “CONFIDENCIAL” la información incluida en sus Ofertas que revista carácter confidencial para sus empresas. Esto puede incluir información propia de la firma, secretos comerciales o información delicada de índole comercial o financiera.

- 21.3 El original y todas las copias de la Oferta deberán estar mecanografiados o escritos con tinta indeleble, y firmados por la persona debidamente autorizada para firmar en nombre del Licitante. Esta autorización consistirá en una confirmación escrita de acuerdo con lo especificado **en los DDL**, la cual deberá adjuntarse a la Oferta. El nombre y el cargo de cada una de las personas que firman la autorización deben mecanografiarse o escribirse en letra de imprenta debajo de cada firma. Todas las páginas de la Oferta donde se hayan incorporado anotaciones o enmiendas deberán llevar la firma o las iniciales de la persona que suscriba la Oferta.
- 21.4 En caso de que el Licitante sea una APCA, la Oferta deberá ser firmada por un representante autorizado en nombre de la APCA, acto que será ratificado como legalmente vinculante para todos los miembros de la asociación mediante un poder firmado por los representantes legales.
- 21.5 Los textos entre líneas, borraduras o palabras superpuestas serán válidos solamente si llevan la firma o las iniciales de la persona que firma la Oferta.

#### **D. Presentación y Apertura de las Ofertas**

#### **22. Cierre e Identificación de las Ofertas**

- 22.1 El Licitante deberá presentar la Oferta en un único sobre cerrado, en cuyo interior deberá colocar los siguientes sobres cerrados:
- (a) un sobre marcado con la leyenda “ORIGINAL”, que contendrá todos los documentos que componen la Oferta, como se describe en la IAL 12;
  - (b) un sobre marcado con la leyenda “COPIAS”, que contendrá las copias de la Oferta que se hubieran solicitado;
  - (c) si se permiten Ofertas alternativas de conformidad con la IAL 14 y, si corresponde:
    - (i) un sobre marcado con la leyenda “ORIGINAL: OFERTA ALTERNATIVA”, donde se colocará la Oferta alternativa,
    - (ii) un sobre marcado con la leyenda “COPIAS: OFERTA ALTERNATIVA”, donde se colocarán todas las copias de la Oferta alternativa que se hubieran solicitado.
- 22.2 Los sobres interiores y exteriores deberán:

- (a) llevar el nombre y la dirección del Licitante;
  - (b) estar dirigidos al Contratante de conformidad con lo dispuesto en la IAL 23.1;
  - (c) llevar la identificación específica de este proceso de licitación, según se indica en la IAL 1.1 **de los DDL**;
  - (d) llevar la advertencia de no abrir antes de la fecha y hora de apertura de las Ofertas.
- 22.3 Si alguno de los sobres no está cerrado o identificado como se requiere, el Contratante no se responsabilizará en caso de que la Oferta se extravíe o sea abierta prematuramente.
- 23. Plazo para Presentar las Ofertas**
- 23.1 El Contratante deberá recibir las Ofertas en la dirección y, a más tardar, en la fecha y hora que se especifican **en los DDL**. Cuando así se establezca **en los DDL**, los Licitantes tendrán la opción de enviar sus Ofertas en forma electrónica. Los Licitantes que opten por esta modalidad deberán ajustarse a los procedimientos de presentación electrónica de Ofertas establecidos **en los DDL**.
- 23.2 El Contratante podrá, a su discreción, extender el plazo para la presentación de Ofertas mediante una enmienda al Documento de Licitación, de conformidad con la IAL 9. En este caso, todos los derechos y las obligaciones del Contratante y de los Licitantes previamente sujetos al plazo original para presentar las Ofertas quedarán sujetos al plazo prorrogado.
- 24. Ofertas Tardías**
- 24.1 El Contratante no tendrá en cuenta ninguna Oferta que reciba una vez vencido el plazo para la presentación de Ofertas, de conformidad con la IAL 23. Las Ofertas que reciba después del término del plazo para la presentación de las Ofertas serán declaradas tardías, rechazadas y devueltas sin abrir al Licitante remitente.
- 25. Retiro, Sustitución y Modificación de las Ofertas**
- 25.1 Un Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta después de presentada mediante el envío de una comunicación por escrito debidamente firmada por un representante autorizado; deberá incluir una copia de la autorización (poder) de acuerdo a lo estipulado en la IAL 21.3 (con excepción de la comunicación de retiro, que no requiere copias). La Oferta sustitutiva o la modificación deberán adjuntarse a la respectiva comunicación por escrito. Todas las comunicaciones deberán:
- (a) prepararse y presentarse de conformidad con las IAL 21 y 22 (con excepción de la comunicación de retiro, que no requiere copias) y, además, los respectivos sobres

deberán marcarse claramente con las leyendas “RETIRO”, “SUSTITUCIÓN” o “MODIFICACIÓN”;

- (b) ser recibidas por el Contratante antes de que venza el plazo establecido para la presentación de las Ofertas, de conformidad con la IAL 23.

25.2 Las Ofertas cuyo retiro se haya solicitado de conformidad con la IAL 25.1 se devolverán a los Licitantes sin abrir.

25.3 Ninguna Oferta podrá retirarse, sustituirse o modificarse durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para la presentación de Ofertas y el vencimiento del período de validez de la Oferta indicado por el Licitante en la Carta de la Oferta o cualquier prórroga de ese período.

## 26. Apertura de las Ofertas

26.1 Salvo en los casos especificados en las IAL 23 y 25.2, el Contratante, en el acto de apertura de las Ofertas, abrirá públicamente y leerá en voz alta todas las Ofertas recibidas antes del vencimiento del plazo indicado, en el lugar, fecha y hora especificados **en los DDL**, en presencia de los representantes designados por los Licitantes y de cualquier persona que desee asistir. Los procedimientos específicos para la apertura de Ofertas presentadas en forma electrónica, si estuvieran permitidas en virtud de la IAL 23.1, se realizarán conforme a lo dispuesto **en los DDL**.

26.2 Primero se abrirán y leerán en voz alta los sobres marcados con la leyenda “RETIRO”; el sobre con la Oferta correspondiente se devolverá sin abrir al Licitante. Si el sobre del retiro no contiene una copia del poder que confirme que el firmante es una persona autorizada por el Licitante para firmar en representación de él, se procederá a abrir la Oferta. No se permitirá el retiro de ninguna Oferta a menos que la respectiva comunicación de retiro contenga la autorización válida para solicitarlo y se lea en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

26.3 Seguidamente se abrirán los sobres marcados con la leyenda “SUSTITUCIÓN”, los cuales se leerán en voz alta y se intercambiarán con la Oferta que se está reemplazando; la Oferta sustituida se devolverá al Licitante sin abrir. No se permitirá ninguna sustitución a menos que la respectiva comunicación correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la sustitución y se lea en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

26.4 A continuación, se abrirán y se leerán en voz alta los sobres

marcados con la leyenda “MODIFICACIÓN”, junto con la Oferta correspondiente. No se permitirá ninguna modificación de Ofertas a menos que la comunicación correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la modificación y se lea en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas.

- 26.5 Luego se abrirán los demás sobres, uno por uno, y se leerá en voz alta la siguiente información: el nombre del Licitante y si se ha presentado alguna modificación; el precio total de la Oferta o por lote (contrato), si corresponde, incluidos los descuentos u Ofertas alternativas que hubiese; la existencia o inexistencia de una garantía de mantenimiento de la oferta o una declaración de mantenimiento de la oferta, si se hubiese solicitado, y cualquier otro detalle que el Contratante juzgue pertinente.
- 26.6 En la evaluación solo se considerarán las Ofertas, las Ofertas alternativas y los descuentos abiertos y leídos en voz alta en el acto de apertura. Los representantes del Contratante que asistan al acto de apertura de las Ofertas deberán colocar sus iniciales en la Carta de la Oferta y el Programa de Actividades con precios de la forma que se indica **en los DDL**.
- 26.7 El Contratante no discutirá los méritos de las Ofertas ni rechazará ninguna Oferta (excepto las Ofertas tardías, de conformidad con la IAL 24.1).
- 26.8 El Contratante preparará un acta del acto de apertura de las Ofertas, que incluirá como mínimo:
- (a) el nombre del Licitante y si hubo retiro, sustitución o modificación;
  - (b) el precio de la Oferta, por lote (contrato) si corresponde, incluido cualquier descuento;
  - (c) cualquier Oferta Alternativa;
  - (d) la existencia o no de una Garantía de Mantenimiento de la Oferta o de una Declaración de Mantenimiento de la Oferta, de haberse requerido.
- 26.9 Se solicitará a los representantes de los Licitantes presentes que firmen el acta. La omisión de la firma de uno de los Licitantes en el acta no invalidará el contenido del acta ni los efectos de esta. Se entregará una copia del acta a todos los Licitantes.

## **E. Evaluación y Comparación de las Ofertas**

- 27. Confidencialidad** 27.1 No se divulgará a los Licitantes, ni a ninguna persona que no

participe oficialmente en el proceso de licitación, información relacionada con la evaluación de las Ofertas o con la recomendación de adjudicación del Contrato hasta que la información sobre la intención de adjudicar el Contrato se haya comunicado a todos los Licitantes, con arreglo a la IAL 41.

27.2 Cualquier intento por parte de un Licitante de influenciar al Contratante en las decisiones relacionadas con la evaluación de las Ofertas o la adjudicación del Contrato podrá resultar en el rechazo de su Oferta.

27.3 No obstante lo dispuesto en la IAL 27.2, si durante el plazo transcurrido entre el acto de apertura de las Ofertas y la fecha de adjudicación del Contrato, un Licitante desea comunicarse con el Contratante sobre cualquier asunto relacionado con el proceso de licitación, deberá hacerlo por escrito.

## **28. Aclaraciones sobre las Ofertas**

28.1 Para facilitar el examen, la evaluación y la comparación de las Ofertas y las calificaciones de los Licitantes, el Contratante podrá, si lo estima necesario, solicitar a cualquier Licitante aclaraciones sobre su Oferta, incluidos desgloses de los precios del Programa de Actividades y otra información que pueda requerir. No se tendrá en cuenta ninguna aclaración presentada por un Licitante que no hubiera sido solicitada por el Contratante. La solicitud de aclaración del Contratante y la respuesta deberán constar por escrito. No se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación, incluidos aumentos o reducciones voluntarios, de los precios o de los elementos sustanciales de la Oferta, salvo para confirmar la corrección de errores aritméticos detectados por el Contratante durante la evaluación de las Ofertas, de conformidad con la IAL 32.

28.2 En caso de que un Licitante no haya suministrado las aclaraciones sobre su Oferta en la fecha y a la hora establecidas en la solicitud de aclaración formulada por el Contratante, su Oferta podrá ser rechazada.

## **29. Desviaciones, Reservas y Omisiones**

29.1 Durante la evaluación de las Ofertas, se aplicarán las siguientes definiciones:

(a) “desviación” cualquier variación respecto de los requisitos especificados en el Documento de Licitación;

(b) “reserva” es la imposición de condiciones limitativas o la negativa a aceptar plenamente los requisitos especificados en el Documento de Licitación;

(c) “omisión” es la falta de presentación de parte o de la totalidad de la información o de la documentación

requerida en el Documento de Licitación.

- 30. Cumplimiento de las Ofertas**
- 30.1 Para determinar si la Oferta se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación, el Contratante se basará en el contenido de la propia Oferta, según se define en la IAL 12.
- 30.2 Una Oferta que se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación es aquella que satisface todos los requisitos estipulados en dicho documento sin desviaciones, reservas ni omisiones significativas. Una desviación, reserva u omisión significativa es aquella que:
- (a) en caso de ser aceptada:
    - (i) afectaría de manera sustancial el alcance, la calidad o el cumplimiento de los Servicios de No Consultoría especificados en el Contrato;
    - (ii) limitaría de modo sustancial, incongruente con el Documento de Licitación, los derechos del Contratante o las obligaciones del Licitante en virtud del Contrato;
  - (b) en caso de ser rectificadas, afectaría injustamente la posición competitiva de otros Licitantes que presenten Ofertas que se ajusten sustancialmente a lo estipulado.
- 30.3 El Contratante examinará los aspectos técnicos de la Oferta presentada de acuerdo con las IAL 17 y 18, en particular, para confirmar que se hayan cumplido todos los requisitos de la Sección VII, “Requisitos del Contratante”, sin ninguna desviación, reserva ni omisión significativa.
- 30.4 Si una Oferta no se ajusta sustancialmente a las disposiciones del Documento de Licitación, será rechazada por el Contratante y el Licitante ya no podrá ajustarla mediante la corrección de las desviaciones, reservas u omisiones significativas.
- 31. Falta de Conformidad, Errores y Omisiones**
- 31.1 Siempre y cuando una Oferta se ajuste sustancialmente al Documento de Licitación, el Contratante podrá dispensar cualquier falta de conformidad.
- 31.2 Siempre que una Oferta se ajuste sustancialmente al Documento de Licitación, el Contratante podrá solicitar al Licitante que presente, dentro de un plazo razonable, la información o la documentación necesarias para corregir las discrepancias u omisiones no significativas relacionadas con requisitos de documentación. La solicitud de información o documentación concerniente a dichas inconformidades no

podrá estar relacionada con ningún aspecto del precio de la Oferta. Si el Licitante no cumple con la solicitud, podrá rechazarse su Oferta.

31.3 Siempre y cuando una Oferta se ajuste sustancialmente a los requisitos, el Contratante corregirá las discrepancias no significativas cuantificables relacionadas con el precio de la Oferta. A tales efectos, el precio de la Oferta se ajustará únicamente a los fines comparativos para reflejar el precio de un elemento o componente que falte o sea incongruente de la forma especificada **en los DDL**.

### **32. Corrección de Errores Aritméticos**

32.1 Siempre y cuando la Oferta se ajuste sustancialmente a los requisitos, el Contratante corregirá los errores aritméticos de la siguiente forma:

(a) Si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total de los rubros obtenido al multiplicar el precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario y se corregirá el precio total, a menos que, a juicio del Contratante, hubiera un error evidente en la colocación de la coma decimal en el precio unitario, en cuyo caso prevalecerá el total cotizado para ese rubro y se corregirá el precio unitario.

(b) Si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán sobre el total y este último deberá ajustarse.

(c) Si hay una discrepancia entre letras y números, prevalecerá el monto expresado en letras, a menos que este último corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en números, de conformidad con los párrafos (a) y (b) precedentes.

32.2 Se pedirá a los Licitantes que acepten la corrección de los errores aritméticos. Si no aceptan la corrección realizada con arreglo a lo dispuesto en la IAL 32.1, su Oferta será rechazada.

### **33. Conversión a una sola Moneda**

33.1 A los fines de evaluación y comparación, la moneda o las monedas de la Oferta se convertirán a una sola moneda, tal como se especifica **en los DDL**.

### **34. Margen de Preferencia**

34.1 No se aplicará ningún margen de preferencia.

### **35. Evaluación de las Ofertas**

35.1 El Contratante empleará los criterios y metodologías enumerados en estas IAL y en la Sección III, "Criterios de Evaluación y Calificación". No se aceptará ningún otro criterio



ni metodología de evaluación. Mediante la aplicación de dichos criterios y metodologías, el Contratante determinará cuál es la Oferta Más Conveniente, que será la oferta presentada por un Licitante que cumpla con los criterios de calificación y respecto de la cual se haya determinado que:

- (a) se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación; y
- (b) tiene el costo evaluado más bajo.

35.2 Al evaluar una Oferta, el Contratante determinará el costo de la Oferta ajustando el precio de acuerdo con lo siguiente:

- (a) el ajuste del precio por corrección de errores aritméticos, conforme a lo establecido en la IAL 32.1;
- (b) el ajuste de precios por descuentos ofrecidos, de acuerdo con la IAL 15.4;
- (c) la conversión del monto resultante de la aplicación de los puntos (a) y (b) precedentes, si corresponde, a una sola moneda, de conformidad con la IAL 33;
- (d) el ajuste del precio debido a diferencias cuantificables de menor importancia, de acuerdo con la IAL 31.3;
- (e) se excluyen las sumas provisionales y, de existir, la provisión para contingencias del Programa de Actividades, pero se incluye el trabajo diario, cuando así se lo solicite en las Especificaciones (o términos de referencia);
- (f) los criterios de evaluación adicionales especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

35.3 No se tendrán en cuenta para la evaluación de Ofertas los efectos estimados de las disposiciones sobre ajustes de precios de las Condiciones del Contrato que resulten aplicables durante la ejecución del Contrato.

35.4 Si este Documento de Licitación permite que los Licitantes coticen precios separados para diferentes lotes (contratos), la metodología para determinar el costo evaluado más bajo de las combinaciones de lotes (contratos), incluidos los descuentos ofrecidos en la Carta de la Oferta, se especificará en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.

### **36. Comparación de las Ofertas**

36.1 El Contratante comparará los costos evaluados de todas las Ofertas que se ajusten sustancialmente a lo requerido, de conformidad con la IAL 35.2, para determinar cuál es la Oferta

con el costo evaluado más bajo.

**37. Ofertas  
Excesivamente  
Bajas**

- 37.1 Una Oferta excesivamente baja es aquella cuyo precio, en combinación con otros de sus elementos, parece ser tan bajo que despierta serias dudas en el Contratante sobre de la capacidad del Licitante para ejecutar el Contrato al precio cotizado.
- 37.2 En caso de detectar una Oferta que podría resultar excesivamente baja, el Contratante pedirá al Licitante que brinde aclaraciones por escrito y, en especial, que presente análisis pormenorizados del precio de la Oferta en relación con el objeto del Contrato, el alcance, la metodología propuesta, el cronograma, la distribución de riesgos y responsabilidades, y de cualquier otro requisito establecido en el Documento de Licitación.
- 37.3 Tras evaluar los análisis de precios, si determina que el Licitante no demostrado su capacidad para ejecutar el Contrato al precio cotizado, el Contratante rechazará la Oferta.

**38. Calificación  
del Licitante**

- 38.1 El Contratante determinará, a su entera satisfacción, si el Licitante seleccionado por haber presentado la Oferta que ofrece el costo evaluado más bajo y que se ajusta sustancialmente a los requisitos es elegible y cumple con los criterios de calificación especificados en la Sección III, “Criterios de Evaluación y Calificación”.
- 38.2 La determinación se basará en el examen de las pruebas documentales presentadas por el Licitante para respaldar sus calificaciones, de conformidad con la IAL 18. No se tendrán en cuenta las calificaciones de otras empresas, como las subsidiarias, la casa matriz, las filiales, los subcontratistas ni de ninguna otra empresa distinta del Licitante que presentó la Oferta.
- 38.3 Una determinación afirmativa será condición previa para la adjudicación del Contrato al Licitante. Una determinación negativa motivará la descalificación de la Oferta, en cuyo caso el Contratante procederá a determinar si el Licitante que presentó la Oferta que cumple sustancialmente con los requisitos y que ofrece el siguiente costo evaluado más bajo está calificado para ejecutar el Contrato de manera satisfactoria.

**39. Derecho del  
Contratante a  
Aceptar  
Cualquier Oferta**

- 39.1 El Contratante se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Oferta, de anular el proceso de licitación y de rechazar todas las Ofertas en cualquier momento antes de la adjudicación del Contrato, sin que por ello contraiga

**y a Rechazar  
Cualquiera o  
Todas las  
Ofertas**

responsabilidad alguna frente a los Licitantes. En caso de anularse el proceso, el Contratante devolverá prontamente a los Licitantes todas las Ofertas y, específicamente, las garantías de mantenimiento de la oferta que hubiera recibido.

- 40. Plazo Suspensivo** 40.1 El Contrato no se adjudicará antes del término del Plazo Suspensivo. El Período de Suspensión será de diez (10) días hábiles salvo que se extienda de conformidad con IAL 46. El Plazo Suspensivo comenzará el día posterior a la fecha en que el Contratante haya transmitido a cada Licitante la Notificación de Intención de Adjudicación del Contrato. Cuando solo se presente una Oferta, o si este contrato es en respuesta a una situación de emergencia reconocida por el Banco, no se aplicará el Plazo Suspensivo.
- 41. Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato** 41.1 El Contratante transmitirá a cada Licitante, la Notificación de la Intención de Adjudicar el Contrato al Licitante seleccionado. La Notificación de la Intención de Adjudicar contendrá, como mínimo, la siguiente información:
- (a) el nombre y la dirección del Licitante que presentó la Oferta seleccionada;
  - (b) el precio del Contrato de la Oferta seleccionada;
  - (c) los nombres de todos los Licitantes que presentaron Ofertas y los precios de sus Ofertas, tal como se leyeron en voz alta y como se evaluaron;
  - (d) una declaración donde se expongan las razones por las cuales no se seleccionó la Oferta del Licitante no favorecido (a quien se dirige la notificación);
  - (e) la fecha de vencimiento del Plazo Suspensivo;
  - (f) instrucciones sobre cómo solicitar explicaciones o presentar una queja durante el Plazo Suspensivo.

## **F. Adjudicación del Contrato**

- 42. Criterios de Adjudicación** 42.1 Conforme a lo dispuesto en la IAL 39, el Contratante adjudicará el Contrato al Licitante seleccionado. El Licitante seleccionado es aquel cuya Oferta haya sido considerada la Oferta Más Conveniente, que será la oferta presentada por un Licitante que cumpla con los criterios de calificación y respecto de la cual se haya determinado que:
- (a) se ajusta sustancialmente al Documento de Licitación;

(b) tiene el costo evaluado más bajo.

**43. Notificación de la Adjudicación**

43.1 Antes del vencimiento del período de validez de la Oferta y al vencimiento del plazo suspensivo, según se especifica en la IAL 40.1 de los DDL, o de cualquier prórroga otorgada, si la hubiera, o al momento de la resolución satisfactoria de una reclamación que se haya presentado en el curso del plazo suspensivo, el Contratante deberá comunicar por escrito al Licitante seleccionado que su Oferta ha sido aceptada. En dicha carta (de aquí en adelante y en las condiciones del Contrato y formularios del Contrato, denominada “Carta de Aceptación”), se especificará el monto que el Contratante pagará al Prestador de Servicios en contraprestación por la ejecución del Contrato (de aquí en adelante y en las condiciones del Contrato y formularios del Contrato, denominado “precio del Contrato”).

43.2 Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de transmisión de la Carta de Aceptación, el Contratante publicará la notificación de la adjudicación del Contrato, que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

(a) el nombre y la dirección del Contratante;

(b) el nombre y el número de referencia del Contrato que se está adjudicando y el método de selección utilizado;

(c) los nombres de todos los Licitantes que hubieran presentado Ofertas, con sus respectivos precios tal como se leyeron en voz alta en el acto de apertura de las Ofertas y como se evaluaron;

(d) los nombres de los Licitantes cuyas Ofertas fueron rechazadas, con los motivos correspondientes;

(e) el nombre del Licitante seleccionado, el precio final total del Contrato, su duración y un resumen de su alcance; y

(f) el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva del Licitante seleccionado, si se especifica en DDL IAL 45.1

43.3 La notificación de la adjudicación del Contrato se publicará en la página web de acceso gratuito del Contratante, si se encontrara disponible, o en al menos un periódico de circulación nacional del país del Contratante o en el boletín

oficial. El Contratante también deberá dicha notificación de la adjudicación en la página web de la publicación *Development Business* de las Naciones Unidas.

43.4 Hasta que se haya prepare y perfeccione un Contrato formal, la Carta de Aceptación constituirá un Contrato vinculante.

#### **44. Explicaciones del Contratante**

44.1 Tras recibir la Notificación de la Intención del Contratante de Adjudicar el Contrato a la que se hace referencia en la IAL 41, los Licitantes no favorecidos tendrán un plazo de tres (3) días hábiles para presentar una solicitud de explicaciones por escrito dirigida al Contratante. Este deberá proporcionar una explicación a todos los Licitantes no seleccionados cuyas solicitudes se hubieran recibido dentro de este plazo.

44.2 Cuando se reciba un pedido de explicación dentro de este plazo, el Contratante deberá proporcionarla dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores, a menos que decida, por razones justificadas, hacerlo fuera de ese período. En ese caso, el plazo suspensivo se extenderá automáticamente hasta los cinco (5) días hábiles posteriores al envío de la mencionada explicación. Si se produce una demora de este tipo en más de una explicación, el plazo suspensivo no podrá finalizar antes de los cinco (5) días hábiles posteriores a la última explicación proporcionada. El Contratante informará sin demora y por el medio más rápido disponible a todos los Licitantes acerca de la extensión del plazo suspensivo.

44.3 Cuando el Contratante reciba un pedido de explicaciones después de concluido el plazo de tres (3) días hábiles, deberá hacer llegar dicha explicación tan pronto como le sea posible y normalmente a más tardar a los quince (15) días hábiles después de la fecha de publicación de la notificación de la adjudicación del Contrato. Las solicitudes de explicaciones recibidas una vez concluido el plazo de tres (3) días hábiles no darán pie a la prórroga del plazo suspensivo.

44.4 Las explicaciones a los Licitantes no seleccionados podrán darse por escrito o verbalmente. Los gastos incurridos para asistir a la reunión a recibir las explicaciones correrán por cuenta del Licitante.

#### **45. Firma del Contrato**

45.1 El Contratante enviará al Licitante seleccionado la Carta de Aceptación, incluido el Convenio, y, si se especifica en los **DDL**, una solicitud para presentar el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva que proporciona información adicional sobre su titularidad real. El Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva, si así se solicita,

deberá enviarse dentro de los ocho (8) *días hábiles* posteriores a la recepción de esta solicitud..

45.2 Dentro de los veintiocho (28) días siguientes a la recepción del Convenio, el Licitante seleccionado deberá firmarlo, fecharlo y devolverlo al Contratante.

#### **46. Garantía de Cumplimiento**

46.1 Dentro de los 28 (veintiocho) días posteriores a la fecha en que reciba la Carta de Aceptación enviada por el Contratante, el Licitante seleccionado deberá presentar, si así se le solicita, la garantía de cumplimiento, de conformidad con la cláusula 3.9 de las CGC, utilizando para ello el formulario de garantía de cumplimiento incluido en la Sección X, “Formularios del Contrato”, u otro formulario aceptable para el Contratante. Si la garantía de cumplimiento suministrada por el Licitante seleccionado consiste en una fianza, este deberá haber sido emitido por una compañía de fianzas o seguros que, a juicio del Licitante, resulte aceptable para el Contratante. Si una institución extranjera facilita una fianza, deberá contar con una institución financiera corresponsal domiciliada en el país del Contratante, salvo que este haya acordado por escrito que no se necesita una institución de este tipo.

46.2 El incumplimiento, por parte del Licitante seleccionado, de su obligación de presentar la garantía de cumplimiento antes mencionada o de firmar el Convenio constituirá causa suficiente para anular la adjudicación y ejecutar la garantía de mantenimiento de la oferta. En tal caso, el Contratante podrá adjudicar el Contrato al Licitante que haya presentado la segunda Oferta Más Conveniente.

#### **47. Conciliador**

47.1 El Contratante propone que se designe a la persona mencionada **en los DDL** como conciliador del Contrato, tarea por la cual será remunerado con una tarifa fija especificada **en los DDL** más gastos reembolsables. En caso de que el Licitante se muestre en desacuerdo con esta Oferta, deberá señalarlo en la Oferta. Si, en la Carta de Aceptación, el Contratante no ha convenido el nombramiento del conciliador, este será designado por la autoridad nominadora que se indica en las CEC, a solicitud de una de las Partes.

#### **48. Quejas Relacionadas con Adquisiciones**

48.1 Los procedimientos para presentar una queja relacionada con el proceso de adquisiciones se especifican en **los DDL**.

## Sección II. Datos de la Licitación (DDL)

Los siguientes datos específicos sobre los Servicios de No Consultoría que hayan de adquirirse complementarán, suplementarán o enmendarán las disposiciones de las IAL. En caso de conflicto, las disposiciones aquí contenidas prevalecerán sobre las incluidas en las IAL.

Referencia en las IAL	A. Disposiciones generales
IAL 1.1	El Contratante es: UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL El nombre de la SDO es: Contratación del Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.
IAL 1.2 (a)	N/A
IAL 2.1	El nombre del Prestatario es: República del Ecuador, Unidad del Registro Social.  Monto del Convenio de Préstamo o Financiamiento: TRESCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (US\$ 350.000.000), de los cuales la URS ejecuta US\$ 65.950.000.  El nombre del Proyecto es: RED DE PROTECCIÓN SOCIAL
IAL 4.1	El número máximo de miembros de la APCA será: DOS (2)
IAL 4.5	La lista de empresas y personas inhabilitadas puede consultarse en el sitio web externo del Banco: <a href="http://www.worldbank.org/debarr">http://www.worldbank.org/debarr</a> .
B. Contenido del Documento de Licitación	
IAL 8.1	Exclusivamente a los efectos de <b>solicitar aclaraciones sobre la Oferta</b> , la dirección del Contratante es: Atención: Lcdo. Carlos Rivadeneira Dirección: Av. Atahualpa Oe1-109 y Av. 10 de Agosto Piso/oficina: 5to. Piso Ciudad: Quito País: Ecuador Dirección de correo electrónico: crivadeneira@registrosocial.gob.ec El Contratante no recibirá solicitudes de aclaraciones luego de: cinco (5) días término de enviados los documentos.

<b>C. Preparación de las Ofertas</b>	
<b>IAL 11.1</b>	El idioma en que se presentará la Oferta es el español
<b>IAL 12. (j)</b>	N/A
<b>IAL 14.1</b>	No se considerarán ofertas alternativas.
<b>IAL 14.2</b>	No se permitirá proponer plazos de finalización alternativos.
<b>IAL 14.3</b>	N/A
<b>IAL 15.7</b>	Los precios cotizados por los licitantes no estarán sujetos a ajustes durante la vigencia del Contrato.
<b>IAL 16.1</b>	Los licitantes están obligados a cotizar en US dólares.
<b>IAL 18.4</b>	N/A
<b>IAL 19.1</b>	El plazo de validez de la Oferta será de 30 días.
<b>IAL 19.3 (a)</b>	N/A
<b>IAL 20.1</b>	Se requiere una garantía de mantenimiento de la oferta, en el formato adjunto.
<b>IAL 20.3 (d)</b>	N/A
<b>IAL 20.9</b>	Si el Licitante lleva a cabo alguno de las acciones mencionadas en la IAL 20.9 (a) o (b), el Prestatario declarará al Licitante inelegible para que el Contratante le adjudique un contrato por un período de 2 años.
<b>IAL 21.1</b>	Además del original de la Oferta, el número de copias es: 0.
<b>IAL 21.3</b>	N/A
<b>D. Presentación y Apertura de las Ofertas</b>	
<b>IAL 23.1</b>	Exclusivamente a los <b>efectos de la presentación de Ofertas</b> , la dirección del Contratante es: Av. Atahualpa Oe1-109 y Av. 10 de Agosto, Quito, Ecuador 5to. Piso  Atención: Lcdo. Carlos Rivadeneira, crivadeneira@registrosocial.gob.ec Dirección: Avenida Atahualpa Oe1-109 y Avenida 10 de Agosto Piso: 5to Piso



	Ciudad: Quito País: Ecuador
<b>IAL 23.1</b>	<b>La fecha de vencimiento del plazo para la presentación de Ofertas es:</b> Fecha: 26 de noviembre de 2019 Hora: 15h30 Los licitantes no tendrán la opción de presentar sus Ofertas electrónicamente.
<b>IAL 26.1</b>	La <b>apertura de las Ofertas</b> tendrá lugar en: Unidad del Registro Social, Coordinación General Técnica, 5to. Piso, ubicada en Avenida Atahualpa Oe1-109 y Avenida 10 de Agosto. Ciudad: Quito País: Ecuador Fecha: 26 de noviembre de 2019 Hora: 16h30
<b>IAL 26.1</b>	N/A
<b>IAL 26.6</b>	La Carta de la Oferta y el Programa de Actividades con precios deben ser firmados con las iniciales de un representante del Contratante a cargo de la apertura de la Oferta.
<b>E. Evaluación y Comparación de las Ofertas</b>	
<b>IAL 31.3</b>	N/A
<b>IAL 33.1</b>	N/A
<b>IAL 40</b>	El plazo suspensivo es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que el Contratante envíe a todos los Licitantes que hayan presentado Ofertas la notificación de la intención de adjudicar el Contrato al Licitante seleccionado.
<b>F. Adjudicación del Contrato</b>	
<b>IAL 47</b>	El conciliador propuesto por el Contratante es _____. Los honorarios por hora del conciliador ascenderán a _____. Los datos y antecedentes del conciliador son los siguientes: _____.
<b>IAL 48.1</b>	Los procedimientos para presentar una queja relacionada con la adquisición se detallan en las “Regulaciones de Adquisiciones para los

	<p>Prestatarios de Proyectos de Financiamiento de Inversiones (Anexo III)". Si un Licitante desea presentar una queja relacionada con la adquisición, el Licitante deberá presentar su reclamación por escrito (por los medios más rápidos disponibles, que son correo electrónico o fax), a:</p> <p>A la atención de: Mscp. María Antonieta Naranjo Borja Título Coordinadora General Técnica Contratante: UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL</p> <p>En resumen, una queja relacionada con la adquisición puede impugnar cualquiera de las siguientes partes del proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. los términos de los Documentos de Licitación; y</li><li>2. la decisión del Contratante de adjudicar el Contrato.</li></ol>
--	--

## **Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación**

### **Índice**

<b>1.</b>	<b>Evaluación (IAL 35.2 (f)).....</b>	<b>37</b>
1.1	Adecuación de la propuesta técnica.....	37
1.2	Calificación .....	37

El Contratante usará los criterios y metodologías que se enumeran en esta Sección para evaluar las Ofertas. Mediante la aplicación de estos criterios y metodologías, determinará cuál es la Oferta Más Conveniente, es decir, la oferta que, según se ha establecido:

- (a) cumple sustancialmente con los requisitos del Documento de Licitación;
- (b) ofrece el costo evaluado más bajo.

## **1. Evaluación (IAL 35.2 (f))**

### **1.1 Adecuación de la propuesta técnica**

La evaluación de la propuesta técnica incluirá un análisis de la capacidad técnica del Licitante para movilizar equipos y personal clave, de tal manera que la ejecución del Contrato sea coherente con su propuesta en cuanto a métodos de trabajo, cronogramas y origen de los materiales, con suficiente detalle y plenamente de acuerdo con los requisitos establecidos en la Sección VII, “Requisitos del Contratante”.

### **1.2 Calificación**

Si el Contratante no ha llevado a cabo una precalificación de los posibles Licitantes, todos los Licitantes deberán adjuntar la siguiente información y documentación a sus Ofertas:

- (a) copias de los documentos originales donde se define la constitución o la situación jurídica, lugar de registro y lugar principal donde realizan actividades; poder escrito del signatario de la Oferta para formalizar el compromiso del Licitante;
- (b) valor monetario total de los servicios prestados en cada uno de los últimos cinco años;
- (c) experiencia en servicios del mismo tipo y alcance en los últimos cinco años, y detalles de los servicios que está prestando actualmente o está comprometido a prestar por contrato; nombres y direcciones de clientes que puedan contactarse para obtener más información sobre esos contratos;
- (d) lista de los principales elementos del equipo propuesto para ejecutar el Contrato;
- (e) calificaciones y experiencia del personal clave que se dedicará a la gestión de los emplazamientos y a las cuestiones técnicas, de acuerdo con la propuesta para el Contrato;
- (f) informes sobre la situación financiera del Licitante, como estados de resultados e informes de auditoría de los últimos cinco años;
- (g) pruebas empíricas de la suficiencia de capital de trabajo para este Contrato (acceso a líneas de crédito y disponibilidad de otros recursos financieros);

- (h) autorización al Contratante para solicitar referencias a los banqueros del Licitante;
- (i) información sobre litigios, actuales o de los últimos cinco años, en los que haya estado involucrado el Licitante, las Partes interesadas y el monto en disputa;
- (j) propuestas para la subcontratación de componentes de los servicios que correspondan a más de un 10 % del precio del Contrato.

## Evaluación de las ofertas

Para la verificación del cumplimiento de integridad y requisitos mínimos, se estará a la metodología cumple / no cumple, de conformidad con los siguientes parámetros:

#	PARAMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Integridad de la oferta (Formularios según normativa Banco Mundial)		
2	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas (Producto/Servicio esperado)		
3	Experiencia General		

### 1. Integridad De La Oferta

La integridad de la oferta se evaluará considerando la presentación de los formularios establecidos en las bases de la contratación de acuerdo a la normativa del Banco Mundial y a requisitos mínimos previstos.

Los oferentes deberán remitirse a las especificaciones técnicas para la presentación de las ofertas las cuales deberán ser sumilladas y numeradas íntegramente.

### 2. Cumplimiento de Especificaciones Técnicas:

La Unidad del Registro Social verificará que la oferta técnica que se presente, dé expreso cumplimiento y puntual a lo mencionado en las especificaciones técnicas, productos esperados y metodología de trabajo, establecido en el presente documento.

No.	Descripción	Dimensión	Opciones
1	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	

### 3. Experiencia General

#### Experiencia General mínima de oferente

No	Tipo	Descripción	Cumple	No cumple
		El oferente deberá acreditar al menos dos (2) años de Experiencia General Mínima en Manejo de Contact Center y/o Call Center		

1	Experiencia General	efectuadas con empresas de servicios (pública o privada); la experiencia presentada deberá ser ejecutada en los últimos 15 años. Para acreditar la Experiencia General Mínima, el oferente deberá presentar en la oferta mínimo tres (3) copias simples de: Actas de Entrega – Recepción o facturas, o certificados extendidos por la autoridad competente (representantes legales de las entidades contratantes públicas o privadas o sus delegados), en los que conste: Nombre de la Empresa contratante, Monto del Contrato, Fecha de contratación, Periodo de Ejecución de los Servicios, Tipo de Servicio Contrato.		
---	---------------------	---	--	--

Cada acta entrega recepción definitiva o certificados presentados deberán contener detallado claramente como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre de la entidad contratante/empresa/institución.
- b. Objeto de contratación.
- c. Valor del contrato o valor de los servicios prestados (sin incluir impuestos).
- d. Fecha de inicio y fecha de terminación de contrato o trabajos realizados (Plazo de ejecución).
- e. Fecha de emisión de certificados o fecha de suscripción de las actas.
- f. Los documentos deberán estar debidamente suscritos.

#### 4. Parámetros a considerar

- a. Una oferta será descalificada en cualquier momento del proceso, si se comprueba falsedad o adulteración de la información presentada.
- b. La adjudicación se circunscribirá a las ofertas calificadas.
- c. No se aceptarán ofertas alternativas.
- d. Ningún oferente podrá intervenir con más de una oferta.

## **Sección IV. Formularios de la Oferta**

### **Índice de formularios**

<b>Carta de la Oferta .....</b>	<b>41</b>
<b>Formulario de información sobre el Licitante .....</b>	<b>44</b>
<b>Formulario de información sobre los miembros de la APCA del Licitante .....</b>	<b>46</b>
<b>Información para la calificación.....</b>	<b>48</b>
<b>Formularios del Programa.....</b>	<b>51</b>
<b>Programa de Actividades .....</b>	<b>52</b>
<b>Descripción de métodos .....</b>	<b>53</b>
<b>Plan de trabajo .....</b>	<b>54</b>
<b>Otros: Plan de ejecución.....</b>	<b>55</b>
<b>Formulario de Declaración de Mantenimiento de la Oferta.....</b>	<b>56</b>

## Carta de la Oferta

**INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES: ELIMINE ESTE RECUADRO UNA VEZ QUE HAYA COMPLETADO EL DOCUMENTO**

*El Licitante deberá preparar esta Carta de la Oferta en papel con membrete que indique claramente su nombre completo y su dirección comercial.*

*Nota: El texto en cursiva se incluye para ayudar a los Licitantes en la preparación de este formulario.*

**Fecha de presentación de esta Oferta:** *[indique la fecha (día, mes y año) de la presentación de la Oferta]*

Para: UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL

- (a) **Sin reservas:** Hemos examinado el Documento de Licitación, incluidas las enmiendas emitidas de conformidad con la IAL 9, y no tenemos reserva alguna al respecto.
- (b) **Elegibilidad:** Cumplimos con los requisitos de elegibilidad y no tenemos conflictos de intereses, de acuerdo con la IAL 4.
- (c) **Declaración de Mantenimiento de la Oferta:** No hemos sido suspendidos ni declarados inelegibles por el Contratante en virtud de la ejecución de una declaración de mantenimiento de la oferta en el país del Contratante, de conformidad con la IAL 4.7.
- (d) **Cumplimiento de las disposiciones:** Ofrecemos proporcionar los Servicios de No Consultoría que se indican a continuación, de conformidad con el Documento de Licitación: *[proporcione una breve descripción de los Servicios de No Consultoría]*.
- (e) **Precio de la Oferta:** El precio total de nuestra Oferta, excluidos los descuentos ofrecidos en el punto (f), es el siguiente *[inserte una de las opciones que figuran a continuación, según corresponda]*.

Opción 1, en caso de un solo lote: El precio total es *[inserte el precio total de la Oferta en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*.

O bien:

Opción 2, en caso de múltiples lotes: (a) Precio total de cada lote: *[inserte el precio total de cada lote en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*, y (b) precio total de todos los lotes (suma de todos los lotes): *[inserte el precio total de todos los lotes en letras y en cifras, indicando los diferentes montos y las respectivas monedas]*. N/A



- (f) **Descuentos:** Los descuentos ofrecidos y la metodología para su aplicación son los siguientes:
- (i) Los descuentos ofrecidos son: *[especifique en detalle cada descuento ofrecido]*.
  - (ii) El método de cálculo exacto para determinar el precio neto luego de aplicados los descuentos se detalla a continuación: *[especifique en detalle el método que se utilizará para aplicar los descuentos]*.
- (g) **Período de Validez de la Oferta:** Nuestra Oferta se mantendrá vigente por el período establecido en la IAL 19.1 de los DDL (y sus enmiendas, si las hubiera), a partir de la fecha de vencimiento del plazo para la presentación de Ofertas establecido en la IAL 23.1 de los DDL (y sus enmiendas, si las hubiera), y seguirá teniendo carácter vinculante para nosotros y podrá ser aceptada en cualquier momento antes del vencimiento de dicho período.
- (h) **Garantía de cumplimiento:** En caso de que se acepte nuestra Oferta, nos comprometemos a obtener una garantía de cumplimiento conforme a lo estipulado en el Documento de Licitación.
- (i) **Una Oferta por Licitante:** No estamos presentando ninguna otra Oferta como Licitantes individuales, y no estamos participando en otra Oferta ni como miembros de una APCA ni como subcontratistas, y cumplimos con los requisitos de la IAL 4.3, más allá de las Ofertas alternativas presentadas de acuerdo con la IAL 14.
- (j) **Suspensión e inhabilitación:** Nosotros, al igual que todos nuestros subcontratistas, proveedores, consultores, fabricantes o prestadores de servicios que intervienen en alguna parte del contrato, no estamos sujetos ni sometidos al control de ninguna entidad ni individuo que sea objeto de una suspensión temporaria o una inhabilitación impuesta por el Grupo Banco Mundial conforme al acuerdo para el cumplimiento conjunto de las decisiones de inhabilitación firmado por el Banco Mundial y otros bancos de desarrollo. Asimismo, no somos inelegibles en virtud de las leyes o regulaciones oficiales del país del Contratante, ni en virtud de una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
- (k) **Empresa o ente de propiedad estatal:** *[seleccione la opción correspondiente y elimine la otra: “No somos una empresa o institución de propiedad estatal” o “Somos una empresa o institución de propiedad estatal, pero cumplimos con los requisitos de la IAL 4.6”]*.
- (l) **Comisiones, gratificaciones, honorarios:** Hemos pagado o pagaremos los siguientes honorarios, comisiones o gratificaciones en relación con el proceso de licitación o la ejecución del Contrato: *[proporcione el nombre completo de cada receptor, su dirección completa, el motivo por el cual se pagó cada comisión o gratificación, y el monto y la moneda de cada una de ellas]*.

Nombre del receptor	Dirección	Concepto	Monto

*[Si no se ha efectuado o no se efectuará pago alguno, escriba "Ninguno"].*

- (m) *[Elimine si no corresponde, o modifique según sea necesario]* Confirmamos que entendemos las disposiciones relacionadas con el plazo suspensivo, descrito en este Documento de Licitación y en las Regulaciones de Adquisiciones.
- (n) **Contrato vinculante:** Entendemos que esta Oferta, junto con su debida aceptación por escrito incluida en su Carta de Aceptación, constituirá una obligación contractual entre nosotros hasta que se haya preparado y perfeccionado un contrato formal.
- (o) **Contratante no obligado a aceptar:** Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar la Oferta con el costo evaluado más bajo, la Oferta Más Conveniente ni ninguna otra Oferta que reciban.
- (p) **Fraude y Corrupción:** Por el presente, certificamos que hemos tomado las medidas necesarias para garantizar que ninguna persona que actúe en nuestro nombre o representación incurra en prácticas fraudulentas o corruptas.

**Nombre del Licitante\*:** *[inserte el nombre completo de la persona que firma la Oferta]*

**Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en nombre del Licitante\*\*:** *[inserte el nombre completo de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta]*

**Título de la persona que firma la Oferta:** *[inserte el título completo de la persona que firma la Oferta]*

**Firma de la persona nombrada anteriormente:** *[inserte la firma de la persona cuyo nombre y capacidad se indica anteriormente]*

**Fecha de la firma:** El día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ *[inserte la fecha de la firma].*

## Formulario de información sobre el Licitante

[El Licitante deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas a continuación. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos].

Fecha: [indique la fecha (día, mes y año) de la presentación de la Oferta]

Página \_\_\_\_ de \_\_\_\_

1. Nombre del Licitante: [indique el nombre jurídico del Licitante]
2. Si se trata de una APCA, nombre jurídico de cada miembro: [indique el nombre jurídico de cada miembro de la APCA]
3. País donde está registrado el Licitante en la actualidad o país donde tiene previsto registrarse: [indique el país donde está registrado el Licitante en la actualidad o el país donde tiene previsto registrarse]
4. Año de registro del Licitante: [indique el año de registro del Licitante]
5. Dirección del Licitante en el país donde está registrado: [indique el domicilio legal del Licitante en el país donde está registrado]
6. Información del representante autorizado del Licitante: Nombre: [indique el nombre del representante autorizado] Dirección: [indique la dirección del representante autorizado] Número de teléfono y fax: [indique los números de teléfono y fax del representante autorizado] Dirección de correo electrónico: [indique la dirección de correo electrónico del representante autorizado]
7. Se adjuntan copias de los siguientes documentos originales: [marque las casillas que correspondan] <input type="checkbox"/> Estatutos de la Sociedad (o documentos equivalentes de constitución o asociación), o documentos de registro de la persona jurídica antes mencionada, de conformidad con la IAL 4.4. <input type="checkbox"/> Si se trata de una APCA, carta de intención de conformar la APCA o Convenio de la APCA, de conformidad con la IAL 4.1. <input type="checkbox"/> Si se trata de una empresa o institución de propiedad estatal, de conformidad con la IAL 4.6, documentación que acredite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• autonomía jurídica y financiera;</li> <li>• operaciones conforme al derecho comercial;</li> <li>• que el Licitante no se encuentra bajo la supervisión de la agencia del Contratante.</li> </ul>
2. Se incluyen el organigrama, una lista de los miembros del Directorio y y la propiedad efectiva. Si se requiere bajo DDL ITB 45.1, el Licitante seleccionado deberá proporcionar

*información adicional sobre la titularidad real, utilizando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva]..*

## Formulario de información sobre los miembros de la APCA del Licitante

*[El Licitante deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas a continuación. El siguiente cuadro deberá rellenarse con la información del Licitante y de cada uno de los miembros de la APCA].*

Fecha: *[indique la fecha (día, mes y año) de la presentación de la Oferta]*

SDO n.º: *[indique el número del proceso de licitación]*

Alternativa n.º: *[indique el número de identificación si esta es una Oferta alternativa]*

Página \_\_\_\_ de \_\_\_\_

1. Nombre del Licitante: <i>[indique el nombre jurídico del Licitante]</i>
2. Nombre del miembro de la APCA del Licitante: <i>[indique el nombre jurídico del miembro de la APCA]</i>
3. País de registro del miembro de la APCA del Licitante: <i>[indique el país de registro del miembro de la APCA]</i>
4. Año de registro del miembro de la APCA del Licitante: <i>[indique el año de registro del miembro de la APCA]</i>
5. Dirección legal en el país de registro del miembro de la APCA del Licitante: <i>[indique la dirección legal en el país de registro del miembro de la APCA]</i>
6. Información sobre el representante autorizado del miembro de la APCA del Licitante: Nombre: <i>[indique el nombre del representante autorizado del miembro de la APCA]</i> Dirección: <i>[indique la dirección del representante autorizado del miembro de la APCA]</i> Número de teléfono y fax: <i>[indique los números de teléfono y fax del representante autorizado del miembro de la APCA]</i> Dirección de correo electrónico: <i>[indique la dirección de correo electrónico del representante autorizado del miembro de la APCA]</i>
7. Se adjuntan copias de los siguientes documentos originales: <i>[marque las casillas que correspondan]</i>  <input type="checkbox"/> Estatutos de la Sociedad (o documentos equivalentes de constitución o asociación) o documentos de registro de la persona jurídica antes mencionada, de conformidad con la IAL 4.4.  <input type="checkbox"/> Si se trata de una empresa o institución de propiedad estatal, documentación que acredite su autonomía jurídica y financiera, su operación de conformidad con el Derecho comercial y que no se encuentra bajo la supervisión del Contratante, de acuerdo con la IAL 4.6.
2. Se incluyen el organigrama, una lista de los miembros del Directorio y y la propiedad efectiva. <i>Si se requiere bajo DDL ITB 45.1, el Licitante seleccionado deberá proporcionar</i>

*información adicional sobre la titularidad real de cada uno de los miembros de la APCA, utilizando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva].*

## Información para la calificación

### 1. Licitantes individuales o miembros individuales de APCA

- 1.1 Constitución o situación jurídica del Licitante: *[adjunte copia]*
- Lugar de inscripción: *[indique]*  
 Lugar principal de actividad: *[indique]*  
 Poder del firmante de la Oferta: *[adjunte]*
- 1.2 Volumen anual total de servicios realizados en los últimos cinco años, en la moneda de comercio internacional especificada **en los DDL**: *[indique]*
- 1.3 Servicios cumplidos como principal prestador de servicios de naturaleza y volumen similares durante los últimos cinco años. Los valores deben indicarse en la misma moneda utilizada para el punto 1.2. También se deben proporcionar detalles de los servicios que se están prestando actualmente o se prevé prestar, incluyendo una fecha de finalización prevista.

Nombre y país del proyecto	Nombre del contratante y persona de contacto	Tipo de servicios suministrados y año de finalización	Valor del contrato
(a)			
(b)			

- 1.4 Elementos principales del equipo del Prestador de Servicios que se proponen para llevar a cabo los servicios. Enumere a continuación toda la información solicitada.

Elemento del equipo	Descripción, marca y antigüedad (años)	Estado (nuevo, bueno, gastado) y cantidad disponible	Propio, alquilado (¿a quién?) o por adquirirse (¿de quién?)
(a)			
(b)			

- 1.5 Calificaciones y experiencia del personal clave propuesto para la administración y ejecución del Contrato. Adjunte datos personales. Vea la cláusula 4.1 de las CGC.

Cargo	Nombre	Años de experiencia (general)	Años de experiencia en el cargo propuesto
(a)			
(b)			

- 1.6 Subcontratos propuestos y empresas participantes. Vea la cláusula 3.5 de las CGC.

Secciones de los Servicios	Valor del subcontrato	Subcontratista (nombre y dirección)	Experiencia en prestación de servicios similares
(a)			
(b)			

- 1.7 Informes financieros de los últimos cinco años: balance general, estado de resultados, informe de auditoría, etc. Haga una lista a continuación y adjunte copias.
- 1.8 Pruebas de la capacidad de acceso a recursos financieros para cumplir los requisitos de calificación: efectivo, líneas de crédito, etc. Haga una lista a continuación y adjunte copias de los documentos de respaldo. Certificamos/confirmamos que cumplimos con los requisitos de elegibilidad, de acuerdo con la IAL 4.
- 1.9 Nombre, dirección y números de teléfono, télex y fax de bancos que pueden ofrecer referencias si el Contratante se pone en contacto con ellos.
- 1.10 Información sobre litigios, actuales o de los últimos cinco años, en los que esté o haya estado involucrado el Licitante.

Otras partes	Motivo de la disputa	Detalles del laudo o sentencia	Monto en cuestión
(a)			
(b)			



- 1.11 Declaración de cumplimiento de los requisitos de la IAL 4.2.
  - 1.12 Programa propuesto (método de trabajo y cronograma para los servicios). Descripciones, bocetos y diagramas, según sea necesario, para cumplir con los requisitos del Documento de Licitación.
- 2. Asociaciones temporales**
- 2.1 Se deberá proporcionar la información de los puntos 1.1 a 1.11 para cada miembro de la APCA.
  - 2.2 Se deberá proporcionar la información del punto 1.12 para la APCA.
  - 2.3 Adjunte el poder del o de los firmantes de la Oferta que autoriza a firmar la Oferta en nombre de la APCA.
  - 2.4 Adjunte el acuerdo firmado entre todos los miembros de la APCA (y que es jurídicamente vinculante para todos), en el que se indica que:
    - (a) todos los miembros serán mancomunada y solidariamente responsables de la ejecución del Contrato de acuerdo con sus términos;
    - (b) uno de los miembros deberá ser designado persona a cargo y autorizada para responder por obligaciones y recibir instrucciones en nombre de todos y cada uno de los miembros de la APCA;
    - (c) la ejecución de la totalidad del Contrato, incluido el pago, deberá realizarse exclusivamente con la persona a cargo.
- 3. Requisitos adicionales**
- 3.1 Los Licitantes deberán proporcionar toda la información adicional que se solicite **en los DDL**.

## **Formularios del Programa**

*[El Licitante deberá completar estos formularios de acuerdo con las instrucciones indicadas. La lista de rubros de la columna 1 de los **Programas de Actividades** deberá coincidir con la lista de Servicios de No Consultoría detallada en la Sección “Requisitos del Contratante”].*

## Programa de Actividades

Monedas de acuerdo con la IAL 16						Fecha: _____
						Alternativa n.º: _____
						Página n.º: _____ de _____
1	2	3	4	5	6	7
Servicio n.º.	Descripción de los servicios	Unidad	Fecha de realización	Cantidad y unidad física	Precio unitario	Precio total por servicio (Col. 5*6)
<i>[Indique el número del servicio].</i>	<i>[Indique el nombre del servicio]</i>		<i>[Indique la fecha de prestación en destino final de cada servicio]</i>	<i>[Indique el número de unidades]</i>	<i>[Indique el precio unitario por unidad]</i>	<i>[Indique el precio total por unidad]</i>
					Precio total de la Oferta	

Nombre del Licitante: *[indique el nombre completo del Licitante]* Firma del Licitante: *[firma de la persona que firma la Oferta]* Fecha: *[indique la fecha]*

## **Descripción de métodos**

## **Plan de trabajo**

### **Otros: Plan de ejecución**

*(Deberá ser utilizado por el Licitante cuando en la IAL 14.2 se permitan los plazos de finalización alternativos).*

## Formulario de Declaración de Mantenimiento de la Oferta

[El Licitante deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas].

Fecha: [indique la fecha (día, mes y año)]

Alternativa n.º: [indique el número de identificación si esta es una Oferta alternativa]

Para: UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL

Los suscriptos declaramos que:

Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las Ofertas deberán estar respaldadas por una declaración de mantenimiento de la oferta.

Aceptamos que seremos declarados automáticamente inelegibles para participar en cualquier licitación de contrato con el Contratante por un período de [indique el número de meses o años] contado a partir de [indique la fecha] si incumplimos nuestras obligaciones derivadas de las condiciones de la Oferta, a saber:

- (a) si retiramos nuestra Oferta durante el período de vigencia de la Oferta especificado en la Carta de la Oferta, o
- (b) si, una vez que el Contratante nos ha notificado de la aceptación de nuestra Oferta dentro del período de validez de la Oferta, (i) no firmamos o nos negamos a firmar el Convenio Contractual, o (ii) no suministramos o nos negamos a suministrar la garantía de cumplimiento de conformidad con las IAL.

Entendemos que esta declaración de mantenimiento de la oferta expirará en el caso de que no seamos seleccionados, y (i) si recibimos una notificación con el nombre del Licitante seleccionado o (ii) han transcurrido 28 días después de la expiración de nuestra Oferta, lo que ocurra primero.

Nombre del Licitante\*: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en nombre del Licitante\*\*:  
\_\_\_\_\_

Cargo de la persona que firma la Oferta: \_\_\_\_\_

Firma de la persona mencionada anteriormente: \_\_\_\_\_

Fecha de la firma: El día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\* En el caso de las Ofertas presentadas por una APCA, especifique el nombre de la APCA que actúa como Licitante.

\*\* La persona que firma la Oferta deberá contar con el poder otorgado por el Licitante. El poder deberá adjuntarse a la Oferta.

[Nota: En caso de que se trate de una APCA, la declaración de mantenimiento de la oferta deberá emitirse en nombre de todos los miembros de la APCA que presenta la Oferta].

## Sección V. Países Elegibles

### **Elegibilidad para el suministro de bienes, obras y servicios en adquisiciones financiadas por el Banco**

Con referencia a la IAL 4.8, para información de los Licitantes, las empresas, los bienes y los servicios de los siguientes países quedarán excluidos de este proceso de licitación:

En virtud de la IAL 4.8 (a): *[proporcione la lista de países que, por aprobación del Banco, son objeto de la restricción o, de lo contrario, indique "ninguno"]*.

En virtud de la IAL 4.8 (b): *[proporcione la lista de países que, por aprobación del Banco, son objeto de la restricción o, de lo contrario, indique "ninguno"]*



## Sección VI. Fraude y Corrupción

### (La Sección VI no deberá modificarse)

#### 1. Propósito

1.1 Las Directrices Contra la Corrupción del Banco y este anexo se aplicarán a las adquisiciones en el marco de las operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco.

#### 2. Requisitos

2.1 El Banco exige que los Prestatarios (incluidos los beneficiarios del financiamiento del Banco), licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, todo subcontratista, subconsultor, prestadores de servicios o proveedores, todo agente (haya sido declarado o no), y todo miembro de su personal, observen las más elevadas normas éticas durante el proceso de adquisición, la selección y la ejecución de contratos financiados por el Banco, y se abstengan de realizar prácticas fraudulentas o corruptas.

2.2 Con ese fin, el Banco:

- a. Define de la siguiente manera, a los efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:
  - i. Por “práctica corrupta” se entiende el ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud directa o indirecta de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en el accionar de otra parte.
  - ii. Por “práctica fraudulenta” se entiende cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o se intente engañar en forma deliberada o imprudente a una parte con el fin de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación.
  - iii. Por “práctica colusoria” se entiende todo arreglo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito ilícito, como el de influir de forma indebida en el accionar de otra parte.
  - iv. Por “práctica coercitiva” se entiende el perjuicio o daño o la amenaza de causar perjuicio o daño directa o indirectamente a cualquiera de las partes o a sus bienes para influir de forma indebida en su accionar.
  - v. Por “práctica obstructiva” se entiende:
    - (a) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberado de pruebas materiales referidas a una investigación o el acto de dar falsos testimonios a los investigadores para impedir materialmente que el Banco investigue denuncias de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, o la amenaza, persecución o intimidación de otra parte para evitar que revele lo que conoce sobre asuntos relacionados con una investigación o lleve a cabo la investigación, o

- (b) los actos destinados a impedir materialmente que el Banco ejerza sus derechos de inspección y auditoría establecidos en el párrafo 2.2 (e), que figura a continuación.
- b. Rechazará toda propuesta de adjudicación si determina que la empresa o persona recomendada para la adjudicación, los miembros de su personal, sus agentes, subconsultores, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores o empleados han participado, directa o indirectamente, en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas para competir por el contrato en cuestión.
  - c. Además de utilizar los recursos legales establecidos en el convenio legal pertinente, podrá adoptar otras medidas adecuadas, entre ellas declarar que las adquisiciones están viciadas, si determina en cualquier momento que los representantes del prestatario o de un receptor de una parte de los fondos del préstamo participaron en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas durante el proceso de adquisición, o la selección o ejecución del contrato en cuestión, y que el prestatario no tomó medidas oportunas y adecuadas, satisfactorias para el Banco, para abordar dichas prácticas cuando estas ocurrieron, como informar en tiempo y forma a este último al tomar conocimiento de los hechos.
  - d. Podrá sancionar, conforme a lo establecido en sus Directrices Contra la Corrupción y a sus políticas y procedimientos de sanciones vigentes, a cualquier empresa o persona en forma indefinida o durante un período determinado, lo que incluye declarar públicamente a dicha empresa o persona inelegibles para: (i) obtener la adjudicación o recibir cualquier beneficio, ya sea financiero o de otra índole, de un contrato financiado por el Banco<sup>1</sup>; (ii) ser nominada<sup>2</sup> como subcontratista, consultor, fabricante, proveedor, o prestador de servicios de otra empresa elegible a la cual se le haya adjudicado un contrato financiado por el Banco, y (iii) recibir los fondos de un préstamo del Banco o participar en la preparación o la ejecución de cualquier proyecto financiado por el Banco.
  - e. Exigirá que en los documentos de licitación o solicitud de propuestas y en los contratos financiados con préstamos del Banco se incluya una cláusula en la que se exija que los licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, así como sus subcontratistas, subconsultores, prestadores de servicios, proveedores, agentes y su personal, permitan al Banco inspeccionar<sup>3</sup> todas las cuentas, registros y otros

---

<sup>1</sup> A fin de disipar toda duda al respecto, la inelegibilidad de una parte sancionada en relación con la adjudicación de un contrato implica, entre otras cosas, que la empresa o persona no podrá: (i) presentar una solicitud de precalificación, expresar interés en una consultoría, y participar en una licitación, ya sea directamente o en calidad de Subcontratista Nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado, con respecto a dicho contrato, ni (ii) firmar una enmienda mediante la cual se introduzca una modificación sustancial en cualquier contrato existente.

<sup>2</sup> Un Subcontratista Nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado (se utilizan diferentes nombres según el Documento de Licitación del que se trate) es aquel que: (i) ha sido incluido por el licitante en su solicitud de precalificación u oferta por aportar experiencia y conocimientos técnicos específicos y esenciales que permiten al licitante cumplir con los requisitos de calificación para la oferta particular, o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

<sup>3</sup> Las inspecciones que se llevan a cabo en este contexto suelen ser de carácter investigativo (es decir, forense). Consisten en actividades de constatación realizadas por el Banco o por personas nombradas por este para abordar asuntos específicos relativos a las investigaciones/auditorías, como determinar la veracidad de una denuncia de fraude y

documentos relacionados con la presentación de ofertas y el cumplimiento de los contratos, y someterlos a la auditoría de profesionales nombrados por este.

---

corrupción a través de los mecanismos adecuados. Dicha actividad incluye, entre otras cosas, acceder a la información y los registros financieros de una empresa o persona, examinarlos y hacer las copias que corresponda; acceder a cualquier otro tipo de documentos, datos o información (ya sea en formato impreso o electrónico) que se considere pertinente para la investigación/auditoría, examinarlos y hacer las copias que corresponda; entrevistar al personal y otras personas; realizar inspecciones físicas y visitas al emplazamiento, y someter la información a la verificación de terceros.

## **Parte 2: Requisitos del Contratante**

## **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL**

### **1. ANTECEDENTES**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1372 de 20 de febrero de 2004, se creó la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, como organismo técnico responsable de la planificación nacional.

Con Decreto Ejecutivo No. 117A, de 15 de febrero de 2007, publicado en el Registro Oficial No. 33 de 05 de marzo de 2007, se creó el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, adscrito a la Presidencia de la República.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1877, de 04 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 8, de 20 de agosto de 2009, se delegó al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social para que establezca, un Registro Social en el que conste la información social, económica y demográfica individualizada a nivel de familias, como un instrumento que permita determinar los niveles de bienestar de las familias ecuatorianas, con el propósito de que puedan acceder a los programas sociales y subsidios estatales.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 0016 de 24 de septiembre de 2009, el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social creó el Registro Social, como una base de datos contentiva de información social, económica y demográfica, individualizada a nivel de familias con el fin de determinar los niveles de bienestar de las familias ecuatorianas y posibilitar su acceso a programas sociales y subsidios estatales.

Durante el período comprendido entre los años 2013-2014, el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social realizó el Operativo nacional de actualización del Registro Social dentro del cual, se planificó la intervención de 24.482 sectores censales (60%) de un total de 40.653 sectores delimitados en el Ecuador. Por disposición de las autoridades no se pudo cubrir el 100% de los sectores planificados, quedando 2.345 sectores sin intervenir.

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 07, de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 16, de 16 de junio de 2017, se transfiere a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, la administración, mantenimiento y actualización del Registro Social; para tal efecto, la Senplades establecerá mecanismos metodológicos y procedimientos aplicables para la efectiva administración de este registro, con el fin de consolidar y mantener base de datos interconectados de beneficiarios de programas sociales a nivel interinstitucional e institucional.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 129, de 23 de agosto de 2017, se establece que le corresponde a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, ejercer las atribuciones de coordinar la identificación, registro y actualización de la información de los beneficiarios de programas y proyectos establecidos por el Comité del Plan "Toda una Vida", u otros programas o subsidios públicos en el Registro Social, con las demás instituciones responsables, a fin de que, el registro y actualización permita la identificación de potenciales beneficiarios.

Mediante Acuerdo No. SNPD-038-2017, de 01 de septiembre de 2017, publicado en el Registro Oficial No. 88, de 27 de septiembre de 2017, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, establece que el Registro Social constituye la base en la que consta la información social, económica, demografía, individualizada a nivel de familias, que permite determinar sus niveles de bienestar, con el propósito de que puedan acceder a los programas sociales y/o subsidios estatales.

Mediante Memorando Nro. SENPLADES-SGPD-2018-0017-M de 05 de febrero de 2018, la Mgs. Carmen Elena Falconí Vaca, entonces Subsecretaria General de Planificación y Desarrollo, emitió el dictamen de prioridad del proyecto "Actualización del Registro Social", por el período 2018 - 2019.

Con Acuerdo Nro. SNPD-017-2018 de 22 de febrero de 2018, el Señor Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo, Calificó al Proyecto "Actualización del Registro Social", como Proyecto Emblemático para la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 712, de 11 de abril de 2019, se dispone: "Créase la Unidad del Registro Social, como un organismo de derecho público, adscrito a la entidad rectora de la administración pública, con personalidad jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con sede en la ciudad de Quito, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. Será la entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permiten la gestión del Registro Social, y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos del mismo."

El Artículo 6 de la norma ibidem determina que: "La Unidad del Comité Interinstitucional del Registro Social estará representada legal, judicial y extrajudicialmente por un director que será de libre nombramiento y remoción, designado por el Comité de una terna presentada por quien lo preside";

La Disposición General Primera del Decreto Ejecutivo 712, señala que: "Todas las representaciones, delegaciones, responsabilidades, partidas presupuestarias, bienes muebles, activos y pasivos; así como, los derechos y obligaciones constates en convenios, contratos u otros instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, relacionados con la administración, mantenimiento y actualización del Registro Social, a cargo de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, serán asumidos y pasarán a formar parte del patrimonio de la Unidad del Registro Social, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Presente Decreto Ejecutivo.";

Mediante Resolución del 30 de abril de 2019, el Comité Interinstitucional del Registro Social, designó al Economista Fabricio Alejandro Vallejo Mancero como máxima autoridad de la Unidad del Registro Social para que ejerza dichas funciones a partir del 6 de mayo de 2019;

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 732 de 13 de mayo de 2019, el licenciado Lenin Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, en el artículo 1 dispone la supresión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES);

Mediante Memorando Nro. SENPLADES-SIP-2019-0070-M de 15 de mayo de 2019, el Subsecretario de Inversión Pública de SENPLADES emitió actualización del dictamen de prioridad al Proyecto Emblemático “Actualización del Registro Social” de acuerdo al siguiente detalle:

“Proyecto: “Actualización del Registro Social”

CUP: 30400000.0000.382804

Período: 2018 – 2022

Monto total: US \$ 78.924.803,80 de los cuales sus fuentes son US \$27.250.786,37 recursos fiscales, US \$ 47.348.004,30 crédito del Banco Mundial y US\$ 4.326.013,13 cooperación técnica no reembolsable de la Unión Europea.”

A través de Acuerdo No. SGPR-2019-0197 de 27 de junio de 2019 el Mgs. José Iván Agosto Briones Secretario General de la Presidencia de la República, en su calidad de representante legal de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, en su artículo 1 delega a la Mgs. Sandra Katherine Argotty Pfeil, “(...) para que, ejecute el proceso de transferencia de las atribuciones, partidas presupuestarias, asignaciones, bienes muebles, inmuebles, activos y pasivos, así como, los derechos y obligaciones constantes en convenios, contratos, proyectos u otros instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, relacionados con la administración, mantenimiento y actualización del Registro Social que estuvieren a cargo de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, en el estado en el que se encuentren, para que la Unidad del Registro Social pueda asumir las atribuciones antes mencionadas en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 712, de 11 de abril de 2019, pudiendo la delegada suscribir cualquier acto administrativo, acto normativo de carácter administrativo o actos de simple administración, a fin de cumplir con la presente delegación.”;

Mediante Acta de Transferencia del Proyecto de Inversión “Actualización del Registro Social” de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo a la Unidad del Registro Social de 28 de junio de 2019, la Mgs. Sandra Katherine Argotty Pfeil en calidad de delegada del Secretario General de la Presidencia de la República transfiere el proyecto emblemático de inversión “Actualización del Registro Social” (componentes, bienes, archivos y actividades) con CUP 30400000.0000.382804, desde la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo a la Unidad del Registro Social, en la persona de su Director Ejecutivo Economista Fabricio Alejandro Vallejo Mancero, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo 712 de 11 de abril de 2019, asegurando la continuidad de la ejecución del proyecto en mención, en su componente 1, actividad;

El 22 de julio de 2019 se suscribió el Contrato de Préstamo BIRF 8946-EC entre la República del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo, que financia el Proyecto Emblemático Actualización del Registro Social, incluye el Componente 1. Subcomponente 1.1: Mejoras en el Registro Social, donde se contempla la contratación de distintos bienes y servicios conforme al Plan de Adquisiciones;

Mediante Convenio Subsidiario de 01 de agosto de 2019 suscrito entre el Estado Ecuatoriano por intermedio del Ministerio de Economía y Finanzas representado legalmente por el economista Juan Eduardo Hidalgo Andrade, en calidad de Subsecretario de Financiamiento Público,

Subrogante, en uso de la delegación conferida por el Ministro de Finanzas, actualmente de Economía y Finanzas, mediante Acuerdo Ministerial No. 0017 de 29 de diciembre de 2016; y por otra parte la Unidad del Registro Social (URS), representada legalmente por el señor Econ. Fabricio Alejandro Vallejo Mancero, en calidad de Director Ejecutivo, que para el objeto del presente Convenio Subsidiario interviene como EJECUTOR de los acápite 1.1, 2.1 y parcialmente del 2.4, del “Proyecto Red de Protección Social”, subcomponente que la Unidad del Registro Social efectúa a través del Proyecto “ Actualización del Registro Social”, bajo normas Banco Mundial;

Mediante resolución No. 003-2019-URS con fecha 01 de julio de 2019, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Unidad del Registro Social, en el que se indica que tiene como misión el “Coordinar y administrar la gestión del Registro Social a nivel nacional, implementando modelos de levantamiento y sistemas de gestión de información, que permitan a las entidades prestadoras de servicios identificar potenciales beneficiarios de programas sociales y subsidios estatales”

A través de la referida Resolución de 01 de julio de 2019, se establece en su artículo 10, numeral 1.2.2.2 que el Nivel Operativo Responsable de coordinar implementar y supervisar la operatividad del levantamiento del Registro Social es la Dirección de Operaciones, a través de la planificación, capacitación, asesoramiento, acompañamiento, asistencia técnica y demás atribuciones determinadas para la actualización de información del Registro Social

Con Circular Nro. URS-DEJ-2019-0001-C de 27 de agosto de 2019, mediante la cual la Dirección Ejecutiva de la URS -entre otras directrices- dispone a las Direcciones de la Coordinación General Técnica, en el ámbito de sus funciones y responsabilidades "elaborar la documentación técnica, como: manuales, instructivos, fichas técnicas, y otros relacionados a la gestión de la información, a fin de garantizar el cabal cumplimiento de las actividades relacionadas con el Proyecto de Actualización del Registro Social.”

Mediante memorando No. URS-CGT-2019-0085-M con fecha 14 de agosto de 2019, se dispone la elaboración de los términos de referencia para la contratación del servicio de “Contac Center”, de acuerdo a lo estipulado en el Manual Operativo del proyecto.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El Gobierno del Ecuador en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo realiza esfuerzos para la reducción de la pobreza de la población nacional; fortaleciendo la efectividad y el acceso a los programas sociales para la población en pobreza y extrema pobreza.

La Unidad del Registro Social es un Organismo de derecho público, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. Será la entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permitan la gestión del Registro Social y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos del mismo.



En este contexto, la base actualizada del Registro Social es una herramienta útil para la identificación, selección, focalización y priorización de beneficiarios de programas sociales y/o subsidios estatales a nivel de núcleos familiares y de individuos.

“Defínase a la base de datos del Registro Social como el registro en el que consta información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares y núcleos familiares. Se construye a partir del levantamiento de información en base a un cuestionario/formulario previamente diseñado para el efecto. Se parte de la identificación de variables que permitan discriminar mejor entre población pobre y no pobre”<sup>4</sup>

La Unidad del Registro Social, se encuentra en el proceso de planificación para la ejecución del operativo de Actualización del Registro Social a un estimado de 2’4 millones de hogares a nivel nacional, que serán ejecutados por el INEC y prestadoras de servicios.

De acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Unidad del Registro Social, la Dirección de Operaciones tiene la misión de “Coordinar, implementar y supervisar, la operatividad del levantamiento del Registro Social, mediante la implementación de metodologías de actualización de la información, con el fin de obtener calidad en los datos”.

El proceso del levantamiento de información social, económica y demográfica individualizada a nivel de hogares y núcleos familiares existentes en las viviendas ocupadas de los Territorios de Intervención seleccionados por la Unidad del Registro Social; así como, los procesos de capacitación, seguimiento y supervisión de los modelos y metodología de levantamiento del Registro Social se constituyen en un grupo de actividades encaminadas a instruir, verificar, validar o confirmar la información levantada por las instituciones involucradas.

La importancia que revisten estos procesos, sobre todo los de seguimiento y supervisión está dado en la medida de control continuo y/o cuando existan indicios de inconsistencias en el desarrollo del proceso; o, aquellos identificados en el análisis de los informes técnicos de cobertura y calidad de información emitidos por la Unidad del Registro Social a las instituciones responsables del levantamiento de información.

La Dirección de Operaciones tiene entre sus atribuciones y responsabilidades: g) atender los requerimientos para el levantamiento y actualización de información del registro social y k) Ejecutar el seguimiento, supervisión de los procesos de levantamiento de información, adicionalmente es responsable del proceso de atención hacia la ciudadanía. Cabe indicar que la Unidad del Registro Social y la Dirección de Operaciones no cuentan con dependencias a nivel desconcentrado, por lo que la ciudadanía no dispone de estos medios para realizar consultas.

En este sentido, para garantizar y facilitar el acceso a información por parte de la población antes, durante y después de estos operativos, es muy importante generar mecanismos de acceso a información oportuna para la ciudadanía. La Unidad del Registro Social considera necesario habilitar un canal de atención, a través del servicio de Contac Center, el cual permitirá brindar información relacionada al proceso de levantamiento de información del Registro Social.

---

<sup>4</sup> Tomado de la Norma Técnica para la actualización, uso y transferencia de información del Registro Social, Capítulo II, Art. 4.

El Contact Center es un servicio que maneja canales para la recepción/emisión de la información, en el cual se utilizan llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, y comunicaciones online, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales. La contratación de un Contact Center es la solución donde convergen resultados económicos y de calidad que sirve de interfaz directa hacia los clientes internos y externos; medio que debe ser rápido, independiente y brindar facilidad a la hora de obtener información.

La Unidad del Registro Social, no cuenta con tecnología de Contact Center necesaria para poder implementar una solución propia de llamadas de inbound y outbound para que soporte la demanda actual y futura durante el operativo del levantamiento de información. Es por esto que su contratación será de gran ayuda para una constante difusión de información del mismo hacia la ciudadanía.

Los canales de comunicación son una herramienta que permite acercarse al grupo objetivo de la Unidad del Registro Social. En este sentido el Contact Center permite atender las inquietudes y necesidades de la ciudadanía en cuanto a los servicios de esta Cartera de Estado.

Es importante también señalar que; la Unidad del Registro Social al ser una entidad nueva, implementará el servicio de atención ciudadana a través de la contratación de un Contact Center, para lo cual se la ha dividido en dos fases; una primera fase denominada piloto por un periodo de 5 meses que nos permitirá medir y recopilar información histórica y estadística; y, una segunda fase, que de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en la fase piloto nos permitirá contratar más canales comunicacionales, por lo que la URS ha visto la necesidad de arrancar esta fase piloto únicamente con llamadas entrantes (Inbound) y llamadas salientes (Outbound).

Tomando como experiencia el servicio de Call Center del Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, el cual satisfacía similares servicios, proyectaron iniciar con 5500 llamadas entrantes según consta en sus Términos de Referencia para la Adquisición de Bienes o Prestación de Servicios; por lo que hemos visto prudente en el caso de la Unidad del Registro Social, y considerando el dimensionamiento del proyecto del levantamiento de información del RS, se reciben un promedio de hasta 5000 llamadas al mes, con una duración de hasta 5 minutos, para lo cual es posible realizarlo con dos posiciones.

Para el caso de las llamadas salientes se ha considerado un flujo de hasta 2500 llamadas al mes, que servirán como herramienta adicional de la Dirección de Operaciones de la Unidad del Registro Social para realizar seguimiento y supervisión; con una duración de hasta 5 minutos y con una posición.

### **3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratación del Servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social.

### **4. OBJETIVO GENERAL**

Contratar los servicios de Contact Center que cuente con la experiencia tecnológica, técnica para brindar un servicio eficiente y de calidad, que permitan brindar el servicio de llamadas entrantes

a través de la línea 1800 y llamadas salientes de acuerdo a las necesidades de la Unidad del Registro Social.

## **5. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Entregar al ciudadano un canal de atención los 5 meses que dura el contrato, para obtener información a través de una llamada telefónica realizada al Contact Center para los temas referentes al levantamiento de información del Registro Social.
- b) Disponer de herramientas técnicas y tecnológicas de una plataforma de Contact Center que permitan atender los requerimientos de los usuarios que se comunican por el 1800 (gestión inbound) y que permitan realizar campañas de seguimiento externas hacia los ciudadanos (gestión outbound).
- c) Receptar quejas y reclamos de lunes a domingo de 07h00 a 19h00, incluye días feriados.
- d) Verificar datos generales de identificación del personal autorizado para realizar el levantamiento de información del RS a nivel nacional.
- e) Brindar un canal de comunicación para asistir, difundir y asesorar a los ciudadanos durante el operativo de levantamiento de información.

## **6. ALCANCE**

El servicio de atención al ciudadano deberá ser a nivel nacional por asistencia telefónica, en el que se contempla llamadas entrantes de hasta 5000 a través de 2 estaciones, y llamadas salientes de hasta 2500 a través de 1 estación; con horario de atención de 07h00 a 19h00, de lunes a domingo, incluidos días feriados.

El servicio a prestar debe tener las siguientes características:

1. Atender las llamadas entrantes a través de la línea 1800, para asistir, difundir y asesorar a los ciudadanos durante el operativo de levantamiento de información, así como la recepción de quejas y reclamos.
2. Canalizar los reclamos al Administrador de Contrato y hacer seguimiento del resultado.
3. Efectuar llamadas a los usuarios para monitorear el operativo del levantamiento de información. Reportar al Administrador de Contrato, los incumplimientos dentro del operativo o reclamos detectados en los monitoreos telefónicos a los usuarios.
4. Realizar llamadas a usuarios para campañas de seguimiento, control y supervisión sobre el operativo del levantamiento de información.
5. Efectuar reportes estadísticos y demás reportes según los requerimientos del Administrador de Contrato.

6. La contratista será responsable de mantener los niveles de servicios requeridos, así como de las tareas de mantenimiento o reparaciones de hardware y/o software que sean necesarias con la finalidad de mantenerlos activos ininterrumpidamente bajo las características y especificaciones técnicas solicitadas por el Administrador de Contrato.

## **7. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

La contratista una vez suscrita el contrato deberá cumplir, proveer y operar de manera inmediata las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad de Registro Social, mismas que serán supervisadas por el Administrador de Contrato.

La ejecución del contrato de Contact Center, se desarrollará de la siguiente manera:

1. La contratista deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, una vez que se haya suscrito el contrato.
2. La contratista y el Administrador de Contrato deberán elaborar y aprobar el cronograma de implementación del servicio de Contact Center en un plazo máximo de 7 días calendario, luego de suscrito el contrato.
3. La contratista suministrará el recurso humano requerido para la operación del Contact Center cumpliendo con los perfiles establecidos en estas Especificaciones Técnicas.
4. La contratista deberá entregar un listado del personal que trabajará en el Contact Center para la campaña de la Unidad del Registro Social, y que deberán ser entregados al Administrador de Contrato, en la fecha establecida en el cronograma.
5. La contratista deberá contar con el recurso humano idóneo que se encuentra en la operación del Contact Center, garantizando calidad en el servicio brindado. Deberá asegurarse que todo el personal, recibirá capacitación periódicamente en: atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, modulación de voz, manejo de clientes difíciles, manejo de conflictos, entre otros.
6. Las consultas que se generen a la línea 1800 para su respectiva respuesta se las realizará ingresando a la página web [www.registrosocial.gob.ec](http://www.registrosocial.gob.ec), del Registro Interconectado de Programas Sociales – RIPS.
7. Realizar la capacitación al personal de la contratista sobre la utilización de los links tanto para llamadas entrantes como salientes, donde se entregará un instructivo con la información necesaria para su manejo y que será proporcionado por el Administrador de Contrato. La capacitación tendrá una duración de 3 días, la misma se llevará a cabo de acuerdo al cronograma establecido entre el Administrador de Contrato y la contratista.
8. La página web [www.registrosocial.gob.ec](http://www.registrosocial.gob.ec), permite el acceso a consultas sin usuario y contraseña. El servicio de Contact Center beneficiará a personas que no disponen de internet para su consulta, y puedan hacerlo a través de la línea 1800.

9. Se proporcionará un usuario y contraseña para el caso de llamadas salientes, para realizar actividades de seguimiento y supervisión, mismos que serán entregados por el Administrador de Contrato conforme al cronograma establecido.
10. La información por llamadas salientes realizadas a los ciudadanos será conforme al formulario y de acuerdo al instructivo proporcionado por el Administrador de Contrato en el cronograma establecido.
11. La contratista deberá dimensionar semanalmente el recurso humano, así como los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, y los tiempos de abandono. En base a la gestión la contratista elaborará un informe que será enviado durante los 5 primeros días del siguiente mes al Administrador de Contrato.
12. La contratista deberá contar con el personal necesario de tal manera que pueda reemplazar todas las ausencias que se puedan presentar durante la ejecución del servicio.
13. La contratista suministrará instalaciones físicas para una eficiente operación de los servicios del Contact Center.
14. La contratista suministrará los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad del servicio contratado.
15. La contratista deberá prestar los servicios motivo de esta contratación en el horario de 07h00 a 19h00, los 7 días de la semana, incluidos días feriados.
16. La contratista será responsable de garantizar en todo momento los niveles de servicios requeridos, así como las tareas de mantenimiento y reparaciones de hardware, software que sean necesarios con la finalidad de mantener el servicio activo ininterrumpidamente.
17. En caso de suscitarse emergencias o requerimientos puntuales por parte de la Unidad del Registro Social, el Administrador de Contrato notificará de este particular a la contratista, con la finalidad de que atienda y solvente dichas contingencias, incluyendo la flexibilidad y extensión de los horarios de atención en caso de requerirlos.
18. La contratista brindará el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada, como son: equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos físicos, diademas, etc.
19. La contratista deberá entregar al Administrador de Contrato un instructivo de trabajo detallado de los diferentes mecanismos de control a suministrar tales como: Tableros de control en tiempo real e histórico, procedimientos de monitoreo de la calidad del servicio, alertas por duración de llamadas y/o volumen de llamadas, llamadas abandonadas, grabación de llamadas, entre otros.

20. La contratista proporcionará las facilidades necesarias para que el Administrador de Contrato de la Unidad de Registro Social, realice el monitoreo en tiempo real de la prestación del servicio a nivel nacional, donde verificará el estado en el que se encuentra la operatividad del Contact Center, dicha supervisión puede ser realizada en cualquier momento que se lo requiera; es decir, el Administrador de Contrato podrá supervisar, monitorear y controlar la línea de tráfico de llamadas, el nivel de abandono en cualquier periodo definido, tiempos de contestación y atención, entre otros.
21. La contratista deberá monitorear el servicio de los agentes para garantizar que cumplan con los protocolos definidos por la Unidad de Registro Social que se encuentran en el instructivo, como son: el saludo, modulación de voz, agilidad, exactitud de la información, escucha atenta, amabilidad, despedida y calidad de la información suministrada de los procesos y procedimientos para la correcta prestación del servicio entre otros. El reporte de monitoreo debe ser entregado de manera diaria, semanal, mensual y/o cuando lo requiera el Administrador de Contrato.
22. Mantener autoevaluaciones que realizará la contratista de la aplicación de los protocolos proporcionados por el Administrador de Contrato, tiempos de conversación, puntualidad, dominio de temas consultados en la atención brindada, para lo cual el Administrador de Contrato realizará monitoreo del cumplimiento de estas actividades, con la supervisión directa en el Contact Center.
23. La contratista deberá prever el apoyo inmediato de los supervisores, en el caso de que la llamada así lo requiera, garantizando un monitoreo continuo de calidad.
24. El contratista deberá elaborar y presentar al Administrador de Contrato el plan de contingencia luego de 15 días calendarios contados a partir de la suscripción del contrato, lo cual garantizará el funcionamiento del Contact Center en caso de presentarse fallas o novedades en:
  - a. Planta eléctrica
  - b. Servidores, redes y sistemas de información en general
  - c. Acceso a Internet
  - d. Sistema general de seguridad industrial, en el que se describa los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales.
  - e. Sistema de aire acondicionado para protección de agentes y equipos.
25. Para aumentar número de estaciones en el caso de requerirlas, el Administrador de Contrato solicitará por escrito a la contratista; solicitud, que deberá ser atendida en el plazo máximo de un (1) día.

26. La contratista y el Administrador de Contrato deberán mantener continuamente reuniones de seguimiento de las cuales se levantarán actas que incluirán reportes del cumplimiento y avances de la prestación del servicio contratado.
27. El canal oficial de comunicaciones entre la contratista y el Administrador de Contrato será mediante correo electrónico.
28. Se considerará como servicios recibidos a las llamadas contestadas, ocupadas, equivocadas, no efectivas, etc.

### **Línea 1800**

1. La Unidad de Registro Social deberá realizar la gestión correspondiente para adquirir una línea 1800.
2. Una vez suscrito el contrato, la Unidad del Registro Social realizará una cesión de derechos de esta línea 1800 para la gestión de llamadas Inbound y Outbound por el plazo de 5 meses que estará estipulado en el mismo.
3. El servicio de Contact Center permitirá atender a la ciudadanía en general que se contacte a la línea 1800 desde cualquier parte del país, y soliciten información de:
  - a. Atención de consultas de la ciudadanía sobre el levantamiento de información del Registro Social.
  - b. Receptar quejas y reclamos de lunes a domingo en horario de (07h00 a 19h00) incluidos días feriados.
  - c. Atención de consultas sobre el personal autorizado para el levantamiento de información del Registro Social.
  - d. La Unidad del Registro Social a través del Administrador de Contrato pondrá a disposición del contratista el link [www.registrosocial.gob.ec](http://www.registrosocial.gob.ec) para las consultas en línea de la información del Registro Social.

### **Buzón SFTP**

La contratista deberá contar con un buzón SFTP, y proporcionar las facilidades necesarias para que el Administrador de Contrato obtenga la información sobre las llamadas inbound y outbound.

### **Llamadas Inbound**

Mediante reporte mensual técnico permitirá determinar la calidad del servicio prestado y la cantidad de estaciones a utilizar o tráfico de llamadas contendrá lo siguiente:

1. Número de llamadas.
2. Número de llamadas recibidas en un periodo de tiempo determinado.

3. Nivel de servicio.
4. Porcentaje de llamadas respondidas antes de determinada cantidad de segundos.
5. Porcentaje de abandono.
6. Llamadas que se conectan al Contact Center, pero desconectadas por el interlocutor antes de comunicarse con el operador.
7. Medición del tiempo real de duración de las llamadas.
8. Reportes generales.
9. Información de gestión y estadística del movimiento de llamadas entrantes y salientes
10. Sistemas de información gerencial que permitan desarrollar y enfocar objetivamente la gestión y los servicios ofrecidos a futuro para la toma de decisiones, brindar indicadores tangibles y elementos de juicio que suministren bases sólidas para la toma de decisiones.
11. Tipificación de las llamadas.
12. Agrupación de los datos recolectados en las llamadas para su mejor manejo e interpretación.
13. La contratista deberá mantener un servidor con el 100% de grabaciones de las llamadas Inbound, Outbound y su envío deberá ser mediante una VPN, conexión a través Web Service, o como el Administrador de Contrato lo requiera, de tal forma que garantice su disponibilidad por el periodo de 5 meses, tiempo de vigencia del contrato.
14. La contratista deberá generar una base de datos de las personas que se contacten con la línea 1800.

### **Niveles de Servicio**

La contratista deberá dimensionar semanalmente el recurso humano, así como los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicación que demanda cada puesto de trabajo; además reportará diaria, semanal y mensualmente al Administrador de Contrato, el resultado de los parámetros que indican los niveles de servicio prestados, sin que sea responsabilidad de la empresa contratada el cumplimiento de un porcentaje en particular, el nivel de servicio se basará dependiendo de las estaciones que sean contratadas:

1. Total de minutos y horas de atención.
2. Porcentaje de llamadas perdidas y abandonadas sobre del número de llamadas efectivamente recibidas.
3. Tiempo promedio de espera por llamada.
4. Estadísticas de llamadas por tipo de consulta, etc.

### **Generación de reportes**

Se deberá generar los reportes de servicios descritos en el numeral de productos esperados.

1. La contratista deberá entregar reportes diario, semanal y mensual de gestión, necesarios para la revisión del Administrador de Contrato, que consolide la información referente a llamadas: realizadas, recibidas, contestadas, abandonadas, tiempos de conversación, de espera (ASA), nivel de ocupación de agentes, niveles de servicio y de efectividad, registros de voz y los que requiera el Administrador de Contrato.



2. La contratista en llamadas salientes, deberá presentar los reportes con al menos un 80% de efectividad del total de la base entregada, que incluya los estados en los que se haya encontrado la llamada: ciudadano efectivo, ocupado, equivocado, no efectivo, fallecido, etc.

## **8. PRODUCTOS ESPERADOS**

1. Contar con un servicio de llamadas entrantes (Inbound) que sean recibidas, distribuidas y atendidas por el personal del Contact Center en el horario definido por la Unidad del Registro Social.
2. Contar con un servicio de llamadas salientes (Outbound) que permita la realización de campañas salientes a los ciudadanos, estas llamadas se enmarcan en las necesidades de la Unidad del Registro Social.
3. Mantener una base de datos por cada ciudadano donde conste la información entregada y solicitada además del detalle de las gestiones realizadas.
4. Atención telefónica a la línea 1800 de la Unidad del Registro Social, con salida a celulares y teléfonos convencionales que permitan cubrir la demanda de atención de acuerdo al número de llamadas de entrada y salida proyectadas: hasta 5.000 llamadas de entrada y hasta 2.500 llamadas de salida.
5. Atención telefónica ininterrumpida en horario de lunes a domingo (07h00 a 19h00), incluidos días feriados.
6. Contar con tecnología voz IP (Vo/IP) que faciliten el desarrollo de campañas en cualquier área de gestión telefónica en la que se desee trabajar.
7. Registro y grabación de todas las llamadas entrantes, salientes, en cola, abandonadas y perdidas.
8. La disponibilidad, de todos los componentes tecnológicos del servicio (plataforma, software) que el oferente utilice para prestar el servicio contratado, deberán estar disponibles los 5 meses que dure el contrato y será igual o mayor al 99% mensual a través de informe específico entregado por la contratista al Administrador de Contrato.
9. La contratista deberá entregar reportes diario, semanal y mensual de gestión, necesarios para la revisión del Administrador de Contrato, que consolide la información referente a llamadas: realizadas, recibidas, contestadas, abandonadas, tiempos de conversación, de espera (ASA), nivel de ocupación de agentes, niveles de servicio y de efectividad, registros de voz y los que requiera el Administrador de Contrato.
10. La contratista en llamadas salientes, deberá presentar los reportes con al menos un 80% de efectividad del total de la base entregada, que incluya los estados en los que se haya

encontrado la llamada: ciudadano efectivo, ocupado, equivocado, no efectivo, fallecido, etc.

## 9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Contar con infraestructura de central telefónica SIP para interconexión con CNT.
2. Acceso ilimitado a internet.
3. Ruteo automático de llamadas entrantes (inbound).
4. La plataforma deberá contar con integración CTI para el sistema de comunicación y de gestión con la capacidad de interactuar entre sí a través del sistema CTI.
5. El servicio deberá proveer 100% VoIP (voz sobre IP) compatible con la arquitectura.
6. El sistema para la operación del servicio deberá permitir la integración CTI a sistemas desarrollados por terceros a través de web services.
7. La plataforma debe incluir los siguientes módulos o subsistemas de software:
  - a. Monitorio/supervisión, este módulo cliente debe permitir controlar el estado de los asesores.
  - b. Revisión vía web y escucha de grabaciones. Descarga masiva de grabaciones.
  - c. Reportes, deberá permitir medir el nivel de servicio mediante reportes gerenciales y estadísticos.
  - d. Desktop para agentes que permita interactuar con los datos del cliente para actualización de los mismos, generar estadísticas y datos para el monitoreo del supervisor.
  - e. Control de desborde y enrutamiento dinámico de colas.
  - f. Mostrar el nombre de estación de la máquina.
  - g. La plataforma deberá contar con el dimensionamiento adecuado para el almacenamiento de las grabaciones de audio, durante la duración del contrato.
  - h. La plataforma deberá disponer de un sistema de almacenamiento de datos de transacción de la llamada (CDR).
  - i. La plataforma deberá disponer de reportes estadísticos históricos y en tiempo real para el agente de la plataforma.
  - j. La plataforma deberá contar con priorización de skill por agentes.
  - k. Se deberá disponer de una herramienta para el manejo de audios y colas de llamadas personalizadas.
  - l. La plataforma debe contar con un sistema ACD.
  - m. Se deberá garantizar y certificar la experiencia de los consultores o personal técnico de soporte de la infraestructura.
  - n. Los módulos de la solución deberán contar con una interface, 100% gráfica de administración, parametrización y configuración.

8. Estadísticas del manejo del tiempo en colas en inbound.
9. Estadísticas del manejo de tiempo wrap up, not ready, ready, talking time y promedios.
10. Consola para Administrador.
11. Consola para Agentes.
12. Consola para Supervisor.
13. La plataforma deberá contar con Softphone nativo propio de la plataforma CaaS embebido en la consola de agentes el cual solo pueda ser administrado desde la consola del supervisor.
14. Creación de campañas, agentes, grupos de trabajo, colas ACD, perfiles, grupos y colas de usuario.
15. Se deberá permitir, la realización de llamadas Outbound, para campañas Dialer, en caso de ser requeridos por el Administrador de Contrato.
16. Módulo de Integración CTI.
17. Operación para agentes Inbound.
18. El sistema deberá permitir:
  - a. Desarrollo de menús de decisión dependiendo del guion o de la campaña.
  - b. Integración total con el ACD.
  - c. Módulo de grabación propia de la plataforma que permita el 100% de grabación de llamadas entrantes y salientes de los agentes para confirmar transacciones en caso de dificultades con el ciudadano la cual será configurada y administrada solo desde el aplicativo del supervisor.
  - d. A los supervisores escuchar llamadas de agentes tanto remotos como en sitio y grabar las mismas.
19. El sistema deberá incluir como mínimo las siguientes funcionalidades:
  - a. Reconocimiento ANI/DNIS.
  - b. Perfiles de Agentes, grupos, ACD.
  - c. Funciones: Llamar, descolgar, retener, ocupado-ausente, conferencia múltiple, accesibles desde la propia interfaz.
20. El sistema debe permitir módulos funcionales de la plataforma:
  - a. Manejo de interacciones de voz entrantes y salientes.
  - b. Manejo de interacciones multimedia.

- c. El sistema deberá soportar integración total del ACD con la plataforma de computación CTI.
- d. Herramienta gráfica para aplicativos y administración.

21. Módulo ACD.

22. El sistema debe permitir: el manejo de llamadas para campañas futuras.

23. Ruteo de llamadas basada en el ANI y DNIS.

24. Creación de varias colas o grupos de trabajo.

25. Desborde overflow de llamadas entre colas, sean estas locales o remotas.

26. El sistema debe tener la capacidad de identificar al llamante a través del ingreso de algún identificativo (caller id, DNIS, cedula, clave, cuenta, email, etc.) colocarlo a la cabeza de la cola de espera y direccionarlo a un agente de acuerdo a como se definan.

27. Módulo ACD debe posibilitar el manejo de Múltiples Colas.

28. El sistema debe tener la habilidad de transferir llamadas a los agentes y/o grupos de usuarios en varios esquemas:

- a. Distribución uniforme de llamadas (agente con más tiempo de espera).
- b. Distribución de llamadas basado en habilidades (skills based routing).
- c. Distribución de llamadas basado en las definiciones que se establezcan.
- d. Los puestos de trabajo deben de operar en Inbound y deberá saltar una pantalla con la información necesaria al agente al entrar una llamada.

## **10. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE**

El Administrador de Contrato proporcionará el link de la página web para consultas de la encuesta de registro social y del personal autorizado a realizar el levantamiento de información del Registro Social.

El Administrador de Contrato proporcionará el banco de preguntas con las inquietudes más frecuentes que tienen los ciudadanos y sus respectivas respuestas.

El Administrador de Contrato proporcionará un instructivo con los respectivos protocolos a utilizarse en la ejecución del servicio.

El Administrador de Contrato proporcionará la base de datos para las llamadas outbound.

El área encargada en la Unidad del Registro Social a través del Administrador de Contrato, entregará los usuarios y contraseñas al personal autorizado por la contratista que operará en el Contact Center en la campaña de llamadas salientes de la URS.

## **11. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA**

1. La contratista deberá cumplir con toda la normativa vigente para la prestación del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad las obligaciones que se generen con el personal que contrate para la ejecución del presente contrato.
2. La contratista debe guardar confidencialidad absoluta sobre la información que el Administrador de Contrato entregue para la ejecución del contrato.
3. La contratista debe cumplir con los plazos establecidos para el desarrollo e implementación y ejecución del servicio.
4. Todos los servicios deben efectuarse en estricto cumplimiento de las Especificaciones Técnicas, documentos de adquisición y al contrato.
5. La contratista garantizará que el personal que labora en el Contact Center cumpla con los requisitos, perfil mínimo y la suficiente experiencia requerida para cada posición.
6. Todos los materiales suministros y demás recursos que se utilicen en la ejecución del contrato serán provistos por la contratista, cumplirán en todo con lo indicado para el cumplimiento cabal del servicio del objeto de contratación y a su falta, en las instrucciones que imparta el Administrador de Contrato.
7. Transmitir con oportunidad al Administrador de Contrato designado por la Unidad del Registro Social, las inquietudes de los usuarios que no tengan una respuesta establecida formalmente en los procedimientos indicados por la Unidad del Registro Social, para mantener un calendario de capacitación permanente al personal del Contact Center.
8. Todas las comunicaciones entre las partes relativas a los servicios, serán por escrito.

## **12. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE**

1. De ser el caso, dar solución a las peticiones y problemas que se presenten en la ejecución del contrato, en un plazo de 10 días contados a partir de la petición escrita formulada por la contratista.
2. En el caso de que se requiera realizar un contrato complementario se deberá firmar el contrato con 15 días de anticipación a la recepción del servicio.
3. De ser el caso, realizar el cambio o mejoramiento de los sistemas de consultas durante el periodo de contratación, para lo cual se debe garantizar la realización de capacitaciones y re instrucciones a los operadores que atienden la campaña.
4. Suscribir las actas de entrega recepción de los trabajos recibidos, siempre que se haya cumplido con lo previsto en la Ley para la entrega recepción; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.

### 13. PRESUPUESTO REFERENCIAL

En virtud de lo expuesto, el presupuesto referencial para el proceso de **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL** es de **USD 49.049,83 (CUARENTA Y NUEVE MIL CUARENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS CON 83/100) sin IVA.**, por 5 meses que dura el contrato.

El precio de la oferta deberá cubrir todas las actividades y costos directos e indirectos necesarios para que el oferente preste el servicio objeto de la contratación en cumplimiento con las especificaciones técnicas dadas por la Unidad del Registro Social.

### 14. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Para la verificación del cumplimiento de integridad y requisitos mínimos, se estará a la metodología cumple / no cumple, de conformidad con los siguientes parámetros:

#	PARAMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Integridad de la oferta (Formularios según normativa Banco Mundial)		
2	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas (Producto/Servicio esperado)		
3	Experiencia General		

#### Integridad De La Oferta

La integridad de la oferta se evaluará considerando la presentación de los formularios establecidos en las bases de la contratación de acuerdo a la normativa del Banco Mundial y a requisitos mínimos previstos.

Los oferentes deberán remitirse a las especificaciones técnicas para la presentación de las ofertas las cuales deberán ser sumilladas y numeradas íntegramente.

#### Cumplimiento de Especificaciones Técnicas:

La Unidad del Registro Social verificará que la oferta técnica que se presente, dé expreso cumplimiento y puntual a lo mencionado en las especificaciones técnicas, productos esperados y metodología de trabajo, establecido en el presente documento.

No.	Descripción	Dimensión	Opciones
1	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas	

#### Experiencia General

#### Experiencia General mínima de oferente

No	Tipo	Descripción	Cumple	No cumple
1	Experiencia General	<p>El oferente deberá acreditar al menos dos (2) años de Experiencia General Mínima en Manejo de Contact Center y/o Call Center efectuadas con empresas de servicios (pública o privada); la experiencia presentada deberá ser ejecutada en los últimos 15 años.</p> <p>Para acreditar la Experiencia General Mínima, el oferente deberá presentar en la oferta mínimo tres (3) copias simples de: Actas de Entrega – Recepción o facturas, o certificados extendidos por la autoridad competente (representantes legales de las entidades contratantes públicas o privadas o sus delegados), en los que conste: Nombre de la Empresa contratante, Monto del Contrato, Fecha de contratación, Periodo de Ejecución de los Servicios, Tipo de Servicio Contrato.</p>		

Cada acta entrega recepción definitiva o certificados presentados deberán contener detallado claramente como mínimo la siguiente información:

- g. Nombre de la entidad contratante/empresa/institución.
- h. Objeto de contratación.
- i. Valor del contrato o valor de los servicios prestados (sin incluir impuestos).
- j. Fecha de inicio y fecha de terminación de contrato o trabajos realizados (Plazo de ejecución).
- k. Fecha de emisión de certificados o fecha de suscripción de las actas.
- l. Los documentos deberán estar debidamente suscritos.

#### **Parámetros a considerar**

- e. Una oferta será descalificada en cualquier momento del proceso, si se comprueba falsedad o adulteración de la información presentada.
- f. La adjudicación se circunscribirá a las ofertas calificadas.
- g. No se aceptarán ofertas alternativas.

h. Ningún oferente podrá intervenir con más de una oferta.

En lo que respecta al Personal Técnico Mínimo y al Equipo Mínimo Requerido se informa lo siguiente:

### Personal Técnico Mínimo

La contratista deberá contar con el siguiente personal mínimo que brinde el servicio de Contact Center y que debe cumplir con estándares de calidad, de acuerdo al siguiente perfil:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	NIVEL DE ESTUDIOS	TITULACIÓN ACADÉMICA	DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	TIEMPO MÍNIMO DE LA EXPERIENCIA
Dos (2) Supervisor	Tecnología o Tercer Nivel	Tecnología o Ingeniería en: Administración de Empresas o Comercial o Sistemas o Telecomunicaciones o Marketing o Negocios o Industriales o Eléctricos o Electrónicos o Civiles o Abogados o Doctores	Experiencia en Administración o supervisión de Contact Center, Call Center o Centros de Atención al Cliente de Servicios.	1 año
Seis (6) Tele operadores	Bachilleres	Cualquier Título de Bachiller (Cualquier modalidad o Rama)	Experiencia en atención al cliente en servicios	6 meses

### Equipo Mínimo Requerido

La contratista deberá disponer de las herramientas, materiales adecuados y suficientes para el desarrollo del servicio. A continuación, se detalla los materiales a utilizar:

1. Computadoras personales.
2. Diademas para uso telefónico.
3. Monitor de llamadas de entrada y en cola.
4. Estaciones de trabajo para operadores telefónicos.
5. Instalaciones que no tengan acceso al ruido.
6. Servidores informáticos.



7. Utilitarios de Windows en todas las computadoras.
8. Software informático que satisfaga los requerimientos técnicos detallados en las especificaciones técnicas.
9. Equipo de protección para personal de atención telefónica. Diademas para uso telefónico de no más de un año de uso.
10. Sillas ergonómicas para cada estación.
11. Protector de pantalla antirreflejo.
12. Equipo de limpieza especial para bocinas de teléfonos manejo de la información por parte de la contratada. Responsabilidad de la custodia con la reserva e integridad absoluta de la información entregada y desarrollada durante la gestión.
13. Ejecutar la gestión utilizando únicamente medios idóneos lícitos permitidos por las leyes ecuatorianas, actuar con discreción y profesionalismo, evitando que se presenten situaciones que perjudiquen la buena imagen de la Unidad del Registro Social.
14. Tres estaciones de trabajo: dos para realizar llamadas Inbound y una para realizar llamadas Outbound.
15. Atención telefónica ininterrumpida en horario de lunes a domingo de 07h00 a 19h00, incluye días feriados. Se aclara que si por cualquier circunstancia el personal se deba ausentar de sus actividades habituales la contratista lo reemplazará inmediatamente previa aceptación del Administrador de Contrato y contra presentación de los documentos mínimos que se requieren que tenga el personal.
16. También se deja expresa constancia que la contratante no adquiere ningún tipo de relación laboral con el personal de la contratista, sin embargo, vigilará y supervisará el cumplimiento de las obligaciones patronales con sus empleados.

**Nota:** El personal técnico mínimo y el equipo de trabajo requerido para la contratación del servicio de Contact Center para la Unidad del Registro Social, no será considerado dentro de los parámetros de evaluación, sin embargo constituyen parte del cumplimiento de las obligaciones a cumplir por parte de la contratista, una vez que se inicie la ejecución de la contratación de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el presente documento, para lo cual el Administrador de Contrato verificará el cumplimiento del mismo.

## **15. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución es de 5 meses contados a partir de la suscripción del contrato o hasta el término de los recursos económicos asignados para dicho contrato, lo que ocurra primero.

## **16. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

Los pagos se realizarán contra prestación del servicio recibido y serán mensuales presentando la siguiente documentación habilitante:

1. Informe mensual de la contratista por el servicio prestado.
2. Informe de satisfacción mensual suscrito por el Administrador de Contrato.
3. El acta entrega recepción parcial (Pagos Mensuales).
4. El acta entrega recepción definitiva (Pago Final).
5. Facturas contra prestación del servicio requerido.
6. Informe del nivel de servicio y reportes.
7. Será habilitante para el pago el cumplimiento del cronograma.

Para los pagos mensuales a excepción del final se suscribirá el acta entrega recepción parcial y para el pago final se suscribirá el acta entrega recepción definitiva.

## **17. ADMINISTRADOR DE CONTRATO**

La Unidad del Registro Social designará como Administrador de Contrato a un funcionario(a) de la URS, quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato.

El Administrador de Contrato tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones y atribuciones:

1. Exigir a la contratista el cumplimiento de las leyes ecuatorianas, reglamentos, el Contrato, los documentos de adquisición y más disposiciones;
2. Velar por el cabal y oportuno cumplimiento del contrato;
3. Adoptar las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e imponer las multas y sanciones a que hubiere lugar, previo informe motivado;
4. Realizar un informe motivado y recomendar de manera expresa a la máxima autoridad o su delegado la autorización o negativa a la solicitud de prórroga efectuada por la contratista, la suscripción de un contrato modificatorio, de ser necesario, y la suspensión de la ejecución del contrato por causas imputables a la entidad contratante;
5. Verificar que el personal de la contratista cumpla eficientemente con los requerimientos efectuados;

6. Recomendar a la máxima autoridad o su delegado para su resolución la terminación del contrato por cualquiera de las causales previstas;
7. Solicitar a la máxima autoridad o su delegado la designación de la Comisión de recepción;
8. Realizar la liquidación económica del contrato;
9. Solicitar los pagos que se deriven por el cabal cumplimiento del contrato;
10. Elaborar y suscribir el acta de entrega-recepción definitiva y provisional en el caso de existir;
11. Contestar dentro del plazo de dos (2) días cualquier petición o petición formulada por la contratista.
12. Elaborar el informe del estado actual del contrato a su cargo en caso de terminación de su relación laboral y solicitar la designación de un nuevo administrador. Como administrador saliente está en la obligación de entregar al nuevo administrador todos los documentos originales, informes, detalle de productos recibidos, con la finalidad de dar continuidad a la contratación y las obligaciones adquiridas para el cierre y finalización del proceso;
13. La Unidad del Registro Social podrá cambiar de Administrador de Contrato, para lo cual bastará cursar a la contratista la respectiva comunicación; sin que sea necesaria la modificación del texto contractual.

## **18. MULTAS**

Las multas se impondrán por retardo en la ejecución de las obligaciones contratadas, así como por su incumplimiento, las que se determinarán por cada día de retardo. Las multas se calcularán sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse, conforme lo establezca el contrato (el 1x1000 del monto de la obligación pendiente).

Una vez implementado el servicio y en caso que incumpla con los tiempos de respuesta definidos por el Administrador de Contrato, por cada hora de suspensión del servicio sin causa debidamente justificada y aceptada por la URS, se aplicará la multa del 3 x 1000 de las obligaciones pendientes, hasta que supere definitivamente el problema. Si el valor de las multas excede el 5% del monto del contrato, la URS podrá darlo por terminado anticipadamente y unilateralmente el contrato.

Una vez que estén recibidos y puestos en producción los servicios contratados, cuando concluya la etapa de implementación, se procederán a aplicar multas en el caso que existieren durante la operación de los servicios.

En todos los casos, las multas serán impuestas por el Administrador de Contrato, quien establecerá el incumplimiento, fechas y montos.

**19. VIGENCIA DE LA OFERTA**

Las ofertas se entenderán vigentes hasta 30 días calendario, para el presente proceso.

**20. RECOMENDACIÓN**

Se recomienda aplicar a la presente contratación el procedimiento denominado Solicitud de Ofertas bajo norma Banco Mundial, conforme a las “Regulaciones de Adquisición para Prestatarios en Proyectos de Inversión” recordando que la norma nacional se aplicará en todo lo que no regule el Convenio de Préstamo 8946-EC, considerando que la presente contratación se la realizará con fondos BIRF (Banco Mundial).

## **Parte 3: Condiciones del Contrato y Formularios del Contrato**

## Sección VIII. Condiciones Generales del Contrato

### Índice de cláusulas

<b>1. Disposiciones generales.....</b>	<b>90</b>
1.1    Definiciones .....	90
1.2    Ley aplicable.....	92
1.3    Idioma .....	92
1.4    Notificaciones .....	92
1.5    Ubicación .....	92
1.6    Representantes autorizados.....	92
1.7    Inspecciones y auditorías por parte del Banco.....	92
1.8    Impuestos y derechos.....	92
<b>2. Inicio, cumplimiento, modificación y rescisión del Contrato.....</b>	<b>93</b>
2.1    Entrada en vigor del Contrato .....	93
2.2    Comienzo de la prestación de los Servicios.....	93
2.3    Fecha de finalización prevista.....	93
2.4    Modificaciones.....	93
2.5    Fuerza Mayor .....	94
2.6    Rescisión.....	95
<b>3. Obligaciones del Prestador de Servicios .....</b>	<b>96</b>
3.1    Generalidades.....	96
3.2    Conflicto de intereses.....	97
3.3    Confidencialidad .....	97
3.4    Seguros que deberá contratar el Prestador de Servicios .....	98
3.5    Medidas del Prestador de Servicios que requieren la aprobación previa del Contratante .....	98
3.6    Obligación de presentar informes .....	98
3.7    Documentos preparados por el Prestador de Servicios que pasarán a ser propiedad del Contratante.....	98
3.8    Indemnización por daños y perjuicios .....	98

3.9	Garantía de cumplimiento.....	99
3.10	Fraude y Corrupción .....	99
3.11	Adquisiciones Sustentables.....	99
<b>4.</b>	<b>Personal del Prestador de Servicios .....</b>	<b>100</b>
4.1	Descripción del Personal.....	100
4.2	Remoción o reemplazo de personal .....	100
<b>5.</b>	<b>Obligaciones del Contratante.....</b>	<b>100</b>
5.1	Colaboración y exenciones .....	100
5.2	Cambios en las leyes aplicables .....	100
5.3	Servicios e instalaciones .....	100
<b>6.</b>	<b>Pagos al Prestador de Servicios .....</b>	<b>101</b>
6.1	Remuneración de suma global.....	101
6.2	Precio del Contrato .....	101
6.3	Pago por servicios adicionales y compensación de incentivo por desempeño.....	101
6.4	Condiciones de pago .....	101
6.5	Intereses sobre pagos en mora .....	101
6.6	Ajustes de precios .....	101
6.7	Trabajos por día .....	102
<b>7.</b>	<b>Control de calidad.....</b>	<b>103</b>
7.1	Identificación de defectos .....	103
7.2	Corrección de defectos y penalidad por desempeño ineficiente.....	103
<b>8.</b>	<b>Arreglo de controversias .....</b>	<b>103</b>
8.1	Arreglo amistoso.....	103
8.2	Solución de controversias .....	104





## Sección VIII: Condiciones Generales del Contrato

### 1. Disposiciones Generales

#### 1.1 Definiciones

A menos que el contexto exija otra cosa, cuando se utilicen en este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

- (a) El conciliador es la persona designada conjuntamente por el Contratante y el Prestador de Servicios para resolver disputas en una primera instancia, como se establece más adelante, en el punto 8.2.
- (b) “Programa de Actividades” es la lista completa y con precios de los elementos que conforman el conjunto de servicios que, como parte de Oferta, ofrecerá el Prestador de Servicios.
- (c) “Banco” hace referencia al Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, de la ciudad de Washington, Estados Unidos.
- (d) “Asociación” hace referencia a la Asociación Internacional de Fomento, de la ciudad de Washington, Estados Unidos.
- (e) Por “fecha de finalización” se entiende la fecha de culminación de los servicios a cargo del Prestador de Servicios, certificada por el Contratante.
- (f) Por “Contrato” se entiende el Contrato firmado por las Partes, al que se adjuntan las presentes Condiciones Generales del Contrato (CGC), junto con todos los documentos enumerados en la cláusula 1 de dicho Contrato.
- (g) “Precio del Contrato” significa el precio que se deberá pagar por el cumplimiento de los servicios, de conformidad con la cláusula 6.
- (h) “Trabajos por día” significa las obras de trabajo sujetas a un pago único realizadas por los empleados del Prestador de Servicios con sus equipos, que serán adicionales a los pagos por los materiales y los servicios de administración conexos.
- (i) “Contratante” es la Parte que emplea al Prestador de Servicios.
- (j) Por “moneda extranjera” se entiende cualquier moneda que no sea la del país del Contratante.
- (k) Por “CGC” se entiende estas Condiciones Generales

del Contrato.

- (l) Por “Gobierno” se entiende el Gobierno del país del Contratante.
- (m) Por “moneda local” se entiende la moneda del país del Contratante.
- (n) “Miembro” significa, en caso de que el Prestador de Servicios sea una Asociación en Participación, Consorcio o Asociación (“APCA”) de más de una entidad, cualquiera de estas entidades; “miembros” significa todas estas entidades, y “miembro a cargo” significa la entidad que se especifica en el Contrato de Servicios para actuar en nombre de ellos y ejerciendo todos los derechos y obligaciones del Prestador de Servicios en relación con el Contratante en virtud de este Contrato.
- (o) Por “Parte” se entiende el Contratante o el Prestador de Servicios, según el caso, y por “Partes” se entiende el Contratante y el Prestador de Servicios.
- (p) Por “personal” se entiende el personal contratado por el Prestador de Servicios o por cualquier subcontratista como empleado y asignado al cumplimiento de cualquier parte de los servicios.
- (q) Por “Prestador de Servicios” se entiende una persona o empresa cuya Oferta para proporcionar los servicios ha sido aceptada por el Contratante.
- (r) Por “Oferta del Prestador de Servicios” se entiende el Documento de Licitación completado y enviado por el Prestador de Servicios al Contratante.
- (s) Por “CEC” se entiende las Condiciones Especiales del Contrato, mediante las cuales se podrán modificar o complementar las CGC.
- (t) Por “Especificaciones” se entiende las especificaciones del servicio incluidas en el Documento de Licitación presentando por el Prestador de Servicios al Contratante.
- (u) Por “servicios” se entiende el trabajo que llevará a cabo el Prestador de Servicios de conformidad con este Contrato, tal como se describe en el apéndice A y en las Especificaciones y el Programa de Actividades incluidas en la Oferta del Prestador de Servicios.

- (v) Por “subcontratista” se entiende cualquier entidad a la cual el Prestador de Servicios subcontrata una parte de los servicios, de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas 3.5 y 4.

- 1.2 Ley aplicable** El Contrato se interpretará según las leyes del país del Contratante, a menos que **se especifique otra cosa en las CEC.**
- 1.3 Idioma** Este Contrato se ha ejecutado en el idioma **indicado en las CEC**, por el que se regirán obligatoriamente todos los asuntos relacionados con su significado e interpretación.
- 1.4 Notificaciones** Toda notificación, solicitud o consentimiento en relación con este Contrato se considerará fehaciente cuando se haya entregado personalmente a un representante autorizado de la Parte a la que se dirige la comunicación o cuando se haya enviado por correo certificado, télex, telegrama o fax a esa Parte, a la dirección **indicada en las CEC.**
- 1.5 Ubicación** Los servicios se prestarán en los lugares indicados en el apéndice A, en las Especificaciones y, cuando no esté indicado en dónde habrá de cumplirse una tarea específica, esta se realizará en el lugar que apruebe el Contratante, ya sea en el país del Gobierno o en otro lugar.
- 1.6 Representantes autorizados** Los funcionarios **indicados en las CEC** podrán adoptar cualquier medida que el Contratante o el Prestador de Servicios deba o pueda adoptar en virtud de este Contrato, y podrán diligenciar en nombre de estos cualquier documento que, conforme a este Contrato, deba o pueda diligenciarse.
- 1.7 Inspecciones y auditorías por parte del Banco** De conformidad con el párrafo 2.2 e del apéndice A de las Condiciones Generales, el Prestador de Servicios permitirá, y procurará que sus subcontratistas y subconsultores permitan, que el Banco o las personas designadas por este inspeccionen las instalaciones o las cuentas y los registros relacionados con la ejecución del Contrato y la presentación de la Oferta, y realicen auditorías por medio de auditores designados por el Banco, si este así lo requiere. El Prestador de Servicios y sus subcontratistas y subconsultores deberán prestar atención a lo estipulado en la cláusula 3.10, que establece, entre otros puntos, que las acciones con la intención de impedir sustancialmente el ejercicio de los derechos del Banco de realizar auditorías constituyen una práctica prohibida que puede conducir a la rescisión del contrato (además de la determinación de inelegibilidad, de conformidad con los procedimientos de sanciones vigentes del Banco).
- 1.8 Impuestos y derechos** El Prestador de Servicios, los subcontratistas y su personal deberán pagar los impuestos, derechos, tasas y demás cargas que se recauden

en virtud de las leyes aplicables; los montos correspondientes se considerarán incluidos en el precio del Contrato.

## 2. Inicio, cumplimiento, modificación y rescisión del Contrato

**2.1 Entrada en vigor del Contrato** Este Contrato entrará en vigor en la fecha en que sea firmado por ambas Partes o en la fecha posterior que se **establezca en las CEC**.

### 2.2 Comienzo de la prestación de los Servicios

**2.2.1 Programa** Antes de dar comienzo a los servicios, el Prestador de Servicios deberá enviar al Contratante, para su aprobación, un Programa con los métodos generales, mecanismos, orden y cronograma de todas las actividades. Los servicios se prestarán de conformidad con el Programa aprobado y actualizado.

**2.2.2 Fecha de inicio** El Prestador de Servicios comenzará sus actividades 30 (treinta) días después de la fecha de entrada en vigor del Contrato o en la fecha que se **especifique en las CEC**.

**2.3 Fecha de finalización prevista** A menos que el Contrato se rescinda con anterioridad en virtud de la cláusula 2.6, el Prestador de Servicios deberá completar las actividades a más tardar en la fecha de finalización prevista, tal como se **especifica en las CEC**. Si no completa las actividades para dicha fecha, será responsable de pagar una indemnización por daños y perjuicios, de acuerdo con la cláusula 3.8. En este caso, la fecha de finalización será la fecha de culminación de todas las actividades.

**2.4 Modificaciones** Los términos y condiciones de este Contrato, incluido el alcance de los servicios o el precio del Contrato, solo podrán modificarse mediante un acuerdo escrito entre las Partes; tal modificación tendrá validez cuando se haya obtenido el consentimiento del Banco o de la Asociación, según corresponda.

**2.4.1 Ingeniería de Valor** El Prestador de Servicios podrá preparar una propuesta de ingeniería de valor en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, y los gastos incurridos en tal preparación correrán por su cuenta. La propuesta de ingeniería de valor deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- (a) los cambios propuestos y una descripción de la diferencia respecto de los requisitos contractuales existentes;
- (b) un análisis exhaustivo de costos y beneficios de los cambios propuestos, incluida una descripción y una estimación de los

costos (también los costos durante la vida útil, si corresponden) en los que el Contratante pueda incurrir durante la implementación de la propuesta de ingeniería de valor;

- (c) una descripción de todo efecto del cambio en el rendimiento y la funcionalidad.

El Contratante podrá aceptar la propuesta de ingeniería de valor si en esta se demuestran beneficios que permitan:

- (a) acelerar el plazo de finalización;
- (b) reducir el precio del Contrato o los costos durante la vida útil para el Contratante;
- (c) mejorar la calidad, eficiencia, seguridad o sostenibilidad de los servicios;
- (d) aportar cualquier otro beneficio al Contratante, sin poner en riesgo las funciones necesarias de las instalaciones.

Si el Contratante aprueba la propuesta de ingeniería de valor y su implementación tiene como resultado:

- (a) una reducción en el precio del Contrato, el monto que se ha de pagar al Prestador de Servicios será equivalente al porcentaje indicado en las CEC de la reducción del precio del Contrato, o bien
- (b) un aumento en el precio del Contrato, pero conlleva una reducción de los costos durante la vida útil debido a cualquiera de los beneficios descritos en los incisos (a) a (d) que se mencionan más arriba, el monto que se ha de pagar al Prestador de Servicios será equivalente al aumento total en el precio del Contrato.

## **2.5 Fuerza Mayor**

### **2.5.1 Definición**

A los efectos de este Contrato, “fuerza mayor” se refiere a un acontecimiento que escapa al control razonable de una de las Partes y que hace que el cumplimiento de las obligaciones contractuales de esa Parte resulte imposible o tan poco viable que puede considerarse razonablemente imposible en tales circunstancias.

### **2.5.2 Casos que no constituyen violación del**

El incumplimiento de una obligación de las Partes en virtud del Contrato no se considerará violación de este ni negligencia cuando dicha falta se deba a un evento de fuerza mayor y siempre que la

**Contrato** Parte afectada por tal evento (a) haya tomado todas las precauciones razonables, haya puesto debida atención y haya adoptado medidas alternativas procedentes con el fin de cumplir con los términos y condiciones de este Contrato, y (b) haya informado a la otra Parte lo más pronto posible sobre tal evento.

**2.5.3 Prórroga de los plazos** El plazo dentro del cual una Parte deba realizar una actividad o tarea en virtud de este Contrato se prorrogará por un período igual a aquel durante el cual dicha Parte no haya podido realizar tal actividad como consecuencia de un evento de fuerza mayor.

**2.5.4 Pagos** Durante el período de incapacidad para cumplir los servicios como resultado de un evento de fuerza mayor, el Prestador de Servicios tendrá derecho a continuar recibiendo pagos en virtud de las condiciones de este Contrato, y a obtener un reembolso por los costos adicionales en los que pudiera haber incurrido de manera razonable y necesaria durante tal período en relación con los servicios y con la reactivación de los servicios una vez finalizado ese período.

## 2.6 Rescisión

**2.6.1 Por voluntad del Contratante** El Contratante podrá rescindir este Contrato mediante una notificación por escrito al Prestador de Servicios con no menos de treinta (30) días corridos de anticipación, en caso de que suceda cualquiera de los eventos especificados en los párrafos (a) a (d) de esta cláusula:

- (a) si el Prestador de Servicios no subsana un incumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación o cualquier período mayor que el Contratante pueda haber aprobado posteriormente por escrito;
- (b) si el Prestador de Servicios se vuelve insolvente o queda en bancarrota;
- (c) si el Prestador de Servicios, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no puede prestar una parte importante de los servicios durante un período de no menos de sesenta (60) días;
- (d) Si, a juicio del Contratante, el Prestador de Servicios ha participado, durante el proceso de licitación o de ejecución del Contrato, en actos de fraude y corrupción, según se define en el párrafo 2.2 (a) del apéndice A de las CGC.

**2.6.2 Por voluntad del Prestador de Servicios** El Prestador de Servicios podrá rescindir este Contrato mediante una notificación por escrito al Contratante con no menos de treinta (30) días corridos de anticipación, en caso de que suceda

alguno de los eventos especificados en los párrafos (a) y (b) de esta cláusula:

- (a) si el Contratante no pagara una suma adeudada al Prestador de Servicios en virtud de este Contrato, y dicha suma no es objeto de controversia conforme a la cláusula 7 de estas CGC, dentro de los cuarenta y cinco (45) días de haber recibido la notificación escrita del Prestador de Servicios con respecto de la mora en el pago;
- (b) si el Prestador de Servicios, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera realizar una parte importante de los servicios durante un período de no menos de sesenta (60) días.

#### **2.6.3 Suspensión del préstamo o el crédito**

En caso de que el Banco Mundial suspenda el préstamo o el crédito al Contratante, que constituye una de las fuentes de fondos para los pagos al Prestador de Servicios,

- (a) el Contratante está obligado a notificar al Prestador de Servicios de dicha suspensión dentro de los siete días de haber recibido el aviso correspondiente del Banco Mundial;
- (b) si el Prestador de Servicios no ha recibido sumas adeudadas hasta la fecha establecida en las CEC, de conformidad con la cláusula 6.5, podrá emitir inmediatamente un aviso de finalización de las actividades con 14 días de antelación.

#### **2.6.4 Pago por rescisión**

En caso de rescisión de este Contrato de conformidad con las cláusulas 2.6.1 o 2.6.2, el Contratante deberá realizar los siguientes pagos al Prestador de Servicios:

- (a) una remuneración, de conformidad con la cláusula 6, por los servicios prestados satisfactoriamente antes de la fecha efectiva de la rescisión;
- (b) excepto en el caso de rescisión conforme a los párrafos (a), (b) y (d) de la cláusula 2.6.1, el reembolso de cualquier gasto razonable inherente a la rescisión rápida y ordenada del Contrato, incluidos los gastos del viaje de regreso del personal.

### **3. Obligaciones del Prestador de Servicios**

#### **3.1 Generalidades**

El Prestador de Servicios proporcionará los servicios de conformidad con las Especificaciones y el Programa de Actividades, y cumplirá con sus obligaciones con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con las técnicas y prácticas profesionales generalmente aceptadas; asimismo, observará prácticas de administración prudentes

y empleará las tecnologías modernas y los métodos seguros que correspondan. Asimismo, actuará siempre como asesor leal del Contratante en todos los asuntos relacionados con este Contrato o con los servicios, y en todo momento deberá proteger y defender los intereses legítimos del Contratante en sus negociaciones con subcontratistas o terceros.

### 3.2 Conflicto de intereses

#### 3.2.1 El Prestador de Servicios no puede beneficiarse de comisiones ni descuentos

La remuneración del Prestador de Servicios, establecida en la cláusula 6, constituirá el único pago en conexión con este Contrato o con los servicios; asimismo, el Prestador de Servicios no aceptará en beneficio propio ninguna comisión comercial, descuento o pago similar en relación con las actividades estipuladas en este Contrato o vinculadas a los servicios, ni en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Contrato; por último, hará todo lo posible por prevenir que el personal, los subcontratistas o sus agentes reciban alguno de dichos pagos adicionales.

#### 3.2.2 El Prestador de Servicios y sus filiales no podrán tener otra participación en el Proyecto

El Prestador de Servicios conviene en que, tanto durante la vigencia de este Contrato como después de su terminación, ni él ni ninguna de sus filiales, como tampoco ningún subconsultor ni filial de este, podrá suministrar bienes, construir obras o prestar servicios (distintos de los servicios aquí mencionados o su continuación) para cualquier proyecto resultante de los servicios o estrechamente relacionado con ellos.

#### 3.2.3 Prohibición de desarrollar actividades conflictivas

Ni el Prestador de Servicios ni sus subcontratistas ni el personal podrán participar, directa o indirectamente, en las siguientes actividades:

- (a) durante el término del presente Contrato, cualquier actividad comercial o profesional en el país del Gobierno que pudiera entrar en conflicto con las actividades que se les han asignado en virtud de este Contrato;
- (b) durante el término del presente Contrato, ni el Prestador de Servicios ni sus subcontratistas podrán contratar a empleados públicos en actividad o en cualquier tipo de licencia para que realicen actividades en virtud de este Contrato;
- (c) luego de la rescisión del presente Contrato, las actividades que se **especifiquen en las CEC**.

### 3.3 Confidencialidad

Mientras esté vigente el presente Contrato y durante un período de dos (2) años a contar desde su fecha de expiración, ni el Prestador de Servicios ni sus subcontratistas ni el personal de cualquiera de ellos podrá revelar información confidencial o de dominio privado relativa al Proyecto, a los servicios, a este Contrato o a los negocios u



operaciones del Contratante sin el consentimiento previo por escrito de este.

### **3.4 Seguros que deberá contratar el Prestador de Servicios**

El Prestador de Servicios (a) contratará y mantendrá seguros contra los riesgos y por las coberturas que se **indican en las CEC**, en los términos y condiciones aprobados por el Contratante, con sus propios recursos (o los de los subcontratistas, según el caso), y exigirá a todos sus subcontratistas que hagan lo propio, y (ii) a petición del Contratante, presentará pruebas que demuestren que dichos seguros se contrataron y se mantienen vigentes y que se han pagado las primas vigentes.

### **3.5 Medidas del Prestador de Servicios que requieren la aprobación previa del Contratante**

El Prestador de Servicios deberá obtener la aprobación previa por escrito del Contratante antes de tomar alguna de las siguientes medidas:

- (a) subcontratar la realización de cualquier porción de los servicios;
- (b) nombrar miembros del personal que no formen parte de la lista que figura en el apéndice C, “Personal y subcontratistas clave”;
- (c) cambiar el programa de actividades;
- (d) cualquier otra medida que se **especifique en las CEC**.

### **3.6 Obligación de presentar informes**

El Prestador de Servicios presentará al Contratante los informes y documentos que se especifican en el apéndice B, en la forma, la cantidad y los plazos establecidos en dicho apéndice.

### **3.7 Documentos preparados por el Prestador de Servicios que pasarán a ser propiedad del Contratante**

Todos los planos, bocetos, especificaciones, diseños, informes y demás documentos y *software* presentados por el Prestador de Servicios de conformidad con la cláusula 3.6 pasarán a ser propiedad permanente del Contratante, y el Prestador de Servicios deberá entregar, a más tardar en el momento de rescisión o finalización de este Contrato, dichos documentos y *software* al Contratante, junto con un inventario detallado. El Prestador de Servicios puede conservar una copia de dichos documentos y *software*. Cualquier restricción acerca del futuro uso de tales documentos y *software*, si la hubiera, se **especificará en las CEC**.

### **3.8 Indemnización por daños y perjuicios**

#### **3.8.1 Pagos de la indemnización por daños y perjuicios**

El Prestador de Servicios deberá pagar una indemnización por daños y perjuicios al Contratante siguiendo la tarifa diaria **establecida en las CEC** por cada día de atraso respecto de la fecha de finalización prevista. El monto total de esa indemnización no deberá exceder la cantidad **definida en las CEC**. El Contratante puede deducir la indemnización por daños y perjuicios de los pagos adeudados al

Prestador de Servicios. El pago de la indemnización no incidirá en las obligaciones y responsabilidades del Prestador de Servicios.

### **3.8.2 Corrección de sobrepagos**

Si la fecha de finalización prevista se extiende luego de haberse pagado la indemnización por daños y perjuicios, el Contratante deberá corregir todo sobrepago que haya realizado el Prestador de Servicios ajustando el recibo de pago siguiente. Se pagará al Prestador de Servicios un interés por el sobrepago, calculado desde la fecha de pago hasta la fecha de reembolso, aplicando las tasas especificadas en la cláusula 6.5.

### **3.8.3 Penalidad por desempeño ineficiente**

Si el Prestador de Servicios no ha corregido un defecto dentro del plazo especificado en la notificación del Contratante, deberá pagar una penalidad por desempeño ineficiente. El monto de la penalidad será equivalente a un porcentaje del costo de subsanar el defecto, de acuerdo con la evaluación descrita en la cláusula 7.2 y **especificado en las CEC.**

### **3.9 Garantía de cumplimiento**

El Prestador de Servicios deberá proporcionar la garantía de cumplimiento al Contratante a más tardar en la fecha definida en la Carta de Aceptación. La garantía de cumplimiento deberá ser emitida por un banco, por el monto y en la forma que sean aceptables para el Contratante, y deberá estar denominada en los tipos y proporciones de las monedas en que se pague el Contrato. La garantía de cumplimiento tendrá validez hasta 28 días después de la fecha de finalización del contrato si se trata de una garantía bancaria y hasta un año después de dicha fecha si es una fianza de cumplimiento.

### **3.10 Fraude y Corrupción**

El Banco exige el cumplimiento de sus Directrices Contra la Corrupción y de sus políticas y procedimientos sobre sanciones vigentes descritos en el Marco de Sanciones del GBM, conforme a lo estipulado en el apéndice de las CGC.

El Contratante exige al Prestador de Servicios que proporcione información sobre las comisiones u honorarios que pudieran haberse pagado o que hayan de pagarse a los agentes o a otra parte en relación con el proceso de licitación o la ejecución del Contrato. La información divulgada deberá incluir por lo menos el nombre y la dirección del agente o de la otra parte, la cantidad y moneda, y el propósito de la comisión, la gratificación o los honorarios.

### **3.11 Adquisiciones Sustentables**

El Prestador de Servicios deberá cumplir con las disposiciones sobre adquisiciones sustentables si así se especifica en las CEC y, en tal caso, conforme a lo que allí se estipule.

## 4. Personal del Prestador de Servicios

### 4.1 Descripción del Personal

En el apéndice C se describen los cargos, las funciones convenidas, las calificaciones mínimas y el tiempo estimado durante el que actuará el personal clave del Prestador de Servicios. Por el presente, el Contratante aprueba el personal clave y los subcontratistas listados por cargo y por nombre en el apéndice C.

### 4.2 Remoción o reemplazo de personal

- (a) Salvo que el Contratante acuerde otra cosa, el personal clave no podrá modificarse. Si, por algún motivo que esté razonablemente fuera del control del Prestador de Servicios, es necesario reemplazar a cualquier miembro del personal clave, el Prestador de Servicios deberá presentar como sustituto a una persona de calificaciones equivalentes o superiores.
- (b) Si el Contratante (i) observa que un integrante del personal ha demostrado una conducta indebida grave o ha sido acusado de haber cometido un acto delictivo, o (ii) tiene motivos razonables para estar insatisfecho con el desempeño de un integrante del personal, enviará al Prestador de Servicios una solicitud escrita en la que se especifiquen los motivos de la disconformidad y este último deberá presentar como reemplazante a una persona con calificaciones y experiencia aceptables para el Contratante.
- (c) El Prestador de Servicios no tendrá derecho a reclamar costos adicionales, directos o incidentales, originados por la remoción o el reemplazo del personal.

## 5. Obligaciones del Contratante

### 5.1 Colaboración y exenciones

El Contratante hará todo lo posible para garantizar que el Gobierno proporcione al Prestador de Servicios la colaboración y las exenciones **especificadas en las CEC**.

### 5.2 Cambios en las leyes aplicables

Si, con posterioridad a la fecha de este Contrato, se producen cambios en las leyes aplicables en relación con los impuestos y los derechos que den lugar al aumento o la reducción del costo de los servicios proporcionados por el Prestador de Servicios, por acuerdo entre las Partes, se aumentarán o disminuirán la remuneración y los gastos reembolsables pagaderos al Prestador de Servicios en virtud de este Contrato y se efectuarán ajustes en los montos señalados en las cláusulas 6.2 (a) o (b), según corresponda.

### 5.3 Servicios e

El Contratante deberá poner a disposición del Prestador de Servicios los servicios e instalaciones enumerados en el apéndice F.

**instalaciones****6. Pagos al Prestador de Servicios**

- 6.1 Remuneración de suma global** La remuneración del Prestador de Servicios no deberá superar el precio del Contrato y consistirá en una suma global que incluya todos los costos de los subcontratistas y demás costos en los que incurra el Prestador de Servicios durante la ejecución de los servicios descritos en el apéndice A. Con excepción de lo establecido en la cláusula 5.2, el precio del Contrato solo puede incrementarse por encima de los montos establecidos en la cláusula 6.2 si las Partes han acordado realizar pagos adicionales en virtud de las cláusulas 2.4 y 6.3.
- 6.2 Precio del Contrato**
- (a) El precio pagadero en moneda local se **establece en las CEC**.
  - (b) El precio pagadero en moneda extranjera se **establece en las CEC**.
- 6.3 Pago por servicios adicionales y compensación de incentivo por desempeño**
- 6.3.1 A los fines de determinar la remuneración correspondiente a servicios adicionales que se hubieran acordado en virtud de la cláusula 2.4, se ofrece un desglose del precio de suma global en los apéndices D y E.
  - 6.3.2 **Si así se especifica en las CEC**, el Prestador de Servicios recibirá una compensación de incentivo por su desempeño, de conformidad con lo establecido al respecto en el apéndice correspondiente.
- 6.4 Condiciones de pago** Los pagos al Prestador de Servicios se realizarán de acuerdo con el cronograma **que figura en las CEC. Salvo indicación en contrario en las CEC**, se pagará un anticipo (anticipo para traslados, materiales e insumos) contra la presentación de una garantía bancaria del Prestador de Servicios por el mismo monto, la que tendrá validez durante el período **establecido en la CEC**. Cualquier otro pago se efectuará una vez cumplidas las condiciones **que se enumeran en las CEC** para dicho pago y cuando el Prestador de Servicios haya enviado una factura al Contratante con el detalle del monto adeudado.
- 6.5 Intereses sobre pagos en mora** Si el Contratante ha demorado pagos más de quince (15) días después de la fecha de vencimiento que se indica en las CEC, se pagarán intereses al Prestador de Servicios por cada día de mora, aplicando la tasa que se indica en las CEC.
- 6.6 Ajustes de precios**
- 6.6.1 Los precios se ajustarán siguiendo las fluctuaciones del costo de los insumos solo si así se lo **establece en las CEC**. En tal

caso, los montos certificados en cada certificado de pago se ajustarán, luego de deducir los anticipos, aplicando el factor de ajuste de precios correspondiente a los montos adeudados en cada moneda. A cada moneda del Contrato se aplica una fórmula individual del tipo que se presenta a continuación:

$$P_c = A_c + B_c L_{mc}/L_{oc} + C_c I_{mc}/I_{oc}$$

donde:

$P_c$  es el factor de ajuste para la porción del precio del Contrato que se paga en la moneda específica “c”.

$A_c$ ,  $B_c$  y  $C_c$  son coeficientes especificados en las CEC y representan lo siguiente:  $A_c$  es la porción no ajustable;  $B_c$  es la porción ajustable en relación con los costos de mano de obra, y  $C_c$  es la porción ajustable de otros insumos del precio del Contrato pagadero en la moneda específica “c”;

$L_{mc}$  es el índice predominante el primer día del mes de la factura correspondiente y  $L_{oc}$  es el índice predominante 28 días antes de la apertura de la licitación para adquirir mano de obra; ambos se expresan en la moneda específica “c”.

$I_{mc}$  es el índice predominante el primer día del mes de la factura correspondiente e  $I_{oc}$  es el índice predominante 28 días antes de la apertura de la licitación para adquirir otros insumos; ambos se expresan en la moneda específica “c”.

Si un factor de ajuste de precios se aplica a pagos realizados en una moneda distinta de la moneda de la fuente del índice de un insumo indexado en particular, se aplicará un factor de corrección  $Z_o/Z_n$  al factor respectivo de  $p_n$  para la fórmula de la moneda pertinente.  $Z_o$  es la cantidad de unidades de moneda del país del índice, equivalente a una unidad del pago de la moneda en la fecha del índice de base, y  $Z_n$  es el número correspondiente de dichas unidades de moneda en la fecha del índice actual.

6.6.2 Si el valor del índice se modifica después de haber sido utilizado en un cálculo, este deberá corregirse y se deberá realizar un ajuste en el certificado de pago siguiente. Se considerará que en el valor del índice se incluyen todos los cambios de costos debidos a fluctuaciones de los costos.

## 6.7 Trabajos por día

6.7.1 Si corresponde, las tarifas de trabajos por día de la Oferta del Prestador de Servicios se utilizarán para pequeñas cantidades adicionales de servicios solo cuando el Contratante haya dejado instrucciones escritas por adelantado sobre los servicios

adicionales que se pagarán de esa forma.

6.7.2 El Prestador de Servicios deberá registrar todo trabajo que se pague como trabajos por día en un formulario aprobado por el Contratante. Cada formulario completado será verificado y firmado por el representante del Contratante, de acuerdo con lo indicado en la cláusula 1.6, dentro de los dos días de realizados los servicios.

6.7.3 El Prestador de Servicios recibirá un pago por los trabajos por día luego de obtener los formularios firmados, de acuerdo con lo indicado en la cláusula 6.7.2.

## 7. Control de calidad

### 7.1 Identificación de defectos

El principio y las modalidades de inspección de los servicios, a cargo del Contratante, serán los **indicados en las CEC**. El Contratante controlará el desempeño del Prestador de Servicios y lo notificará de los defectos que pudiera encontrar. Este control no incidirá en las obligaciones y responsabilidades del Prestador de Servicios. El Contratante puede indicar al Prestador de Servicios que busque un defecto y que descubra y pruebe algún servicio que el Contratante considere que pueda tener un defecto. El período de responsabilidad por defectos es el que se **define en las CEC**.

### 7.2 Corrección de defectos y penalidad por desempeño ineficiente

- (a) El Contratante deberá notificar de los defectos al Prestador de Servicios antes de la finalización del Contrato. El período de responsabilidad por defectos se extenderá hasta la corrección de los defectos.
- (b) Cada vez que se envía una notificación de defectos, el Prestador de Servicios deberá corregir el defecto señalado dentro del plazo especificado en el aviso del Contratante.
- (c) Si el Prestador de Servicios no ha corregido un defecto dentro del plazo especificado en la notificación del Contratante, este evaluará el costo de corregir el defecto, y el Prestador deberá pagar este monto, así como una penalidad por desempeño ineficiente, calculada del modo establecido en la cláusula 3.8.

## 8. Arreglo de controversias

### 8.1 Arreglo amistoso

Las Partes harán todo lo que esté a su alcance para resolver amistosamente toda controversia emanada de este Contrato o de su interpretación, o que esté relacionada con él.

## 8.2 Solución de controversias

- 8.2.1 Si se presenta una controversia entre el Contratante y el Prestador de Servicios en relación con el Contrato o la prestación de los servicios, o derivada de ellos, ya sea durante la realización de los servicios o una vez finalizados, al asunto se derivará al conciliador dentro de los 14 días de recibida la notificación de desacuerdo de una parte hacia la otra.
- 8.2.2 El conciliador presentará su decisión por escrito dentro de los 28 días de recibida la notificación de controversia.
- 8.2.3 Se pagará al conciliador una tarifa por hora según la tasa **especificada en los DDL y en las CEC**, junto con el reembolso de los gastos **especificados en las CEC**, y el costo se dividirá en partes iguales entre el Contratante y el Prestador de Servicios, independientemente de la decisión que adopte el conciliador. Cualquiera de las Partes puede solicitar que una decisión del conciliador se someta a arbitraje dentro de los 28 días de emitido el escrito. Si ninguna de las Partes somete la controversia a arbitraje dentro de los 28 días mencionados, la decisión del conciliador será final y vinculante.
- 8.2.4 El arbitraje se llevará a cabo siguiendo el procedimiento publicado por la institución designada y en el lugar **indicado en las CEC**.
- 8.2.5 En caso de que el conciliador renuncie o muera, o si el Contratante y el Prestador de Servicios están de acuerdo en que el conciliador no desempeña sus funciones de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, ambos designarán conjuntamente a un nuevo conciliador. En caso de desacuerdo entre el Contratante y el Prestador de Servicios, dentro de los 30 días, el conciliador será designado por la autoridad nominadora **indicada en las CEC** a pedido a cualquiera de las partes y dentro de los 14 días de recibida dicha solicitud.

# APÉNDICE 1

## Fraude y Corrupción

*(El texto de este apéndice no deberá modificarse)*

### 1. Propósito

1.1 Las Directrices Contra la Corrupción del Banco y este anexo se aplicarán a las adquisiciones en el marco de las operaciones de Financiamiento para Proyectos de Inversión del Banco.

### 2. Requisitos

2.1 El Banco exige que los Prestatarios (incluidos los beneficiarios del financiamiento del Banco), licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, todo subcontratista, subconsultor, prestadores de servicios o proveedores, todo agente (haya sido declarado o no), y todo miembro de su personal, observen las más elevadas normas éticas durante el proceso de adquisición, la selección y la ejecución de contratos financiados por el Banco, y se abstengan de realizar prácticas fraudulentas o corruptas.

2.2 Con ese fin, el Banco:

- a. Define de la siguiente manera, a los efectos de esta disposición, las expresiones que se indican a continuación:
  - i. Por “práctica corrupta” se entiende el ofrecimiento, entrega, aceptación o solicitud directa o indirecta de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en el accionar de otra parte.
  - ii. Por “práctica fraudulenta” se entiende cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de información, con el que se engañe o se intente engañar en forma deliberada o imprudente a una parte con el fin de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o para evadir una obligación.
  - iii. Por “práctica colusoria” se entiende todo arreglo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito indebido, como el de influir de forma indebida en el accionar de otra parte.
  - iv. Por “práctica coercitiva” se entiende el perjuicio o daño o la amenaza de causar perjuicio o daño directa o indirectamente a cualquiera de las partes o a sus bienes para influir de forma indebida en su accionar.
  - v. Por “práctica obstructiva” se entiende:
    - (a) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberado de pruebas materiales referidas a una investigación o el acto de dar falsos testimonios a los investigadores para impedir materialmente que el Banco investigue denuncias de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, o la amenaza, persecución o intimidación de otra parte para evitar que revele lo que conoce sobre asuntos relacionados con una investigación o lleve a cabo la investigación, o



- (b) los actos destinados a impedir materialmente que el Banco ejerza sus derechos de inspección y auditoría establecidos en el párrafo 2.2 (e), que figura a continuación.
- b. Rechazará toda propuesta de adjudicación si determina que la empresa o persona recomendada para la adjudicación, los miembros de su personal, sus agentes, subconsultores, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores o empleados han participado, directa o indirectamente, en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas para competir por el contrato en cuestión.
- c. Además de utilizar los recursos legales establecidos en el convenio legal pertinente, podrá adoptar otras medidas adecuadas, entre ellas declarar que las adquisiciones están viciadas, si determina en cualquier momento que los representantes del prestatario o de un receptor de una parte de los fondos del préstamo participaron en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas durante el proceso de adquisición, o la selección o ejecución del contrato en cuestión, y que el prestatario no tomó medidas oportunas y adecuadas, satisfactorias para el Banco, para abordar dichas prácticas cuando estas ocurrieron, como informar en tiempo y forma a este último al tomar conocimiento de los hechos.
- d. Podrá sancionar, conforme a lo establecido en sus Directrices Contra la Corrupción y a sus políticas y procedimientos de sanciones vigentes, a cualquier empresa o persona en forma indefinida o durante un período determinado, lo que incluye declarar públicamente a dicha empresa o persona inelegibles para: (i) obtener la adjudicación o recibir cualquier beneficio, ya sea financiero o de otra índole, de un contrato financiado por el Banco<sup>1</sup>; (ii) ser nominada<sup>2</sup> como subcontratista, consultor, fabricante, proveedor o prestador de servicios de otra empresa elegible a la cual se le haya adjudicado un contrato financiado por el Banco, y (iii) recibir los fondos de un préstamo del Banco o participar en la preparación o la ejecución de cualquier proyecto financiado por el Banco.
- e. Exigirá que en los documentos de licitación o solicitudes de ofertas y en los contratos financiados con préstamos del Banco se incluya una cláusula en la que se exija que los licitantes (postulantes / proponentes), consultores, contratistas y proveedores, así como sus subcontratistas, subconsultores, agentes, empleados, consultores, prestadores de servicios o proveedores, permitan al Banco

---

<sup>1</sup> A fin de disipar toda duda al respecto, la inelegibilidad de una parte sancionada en relación con la adjudicación de un contrato implica, entre otras cosas, que la empresa o persona no podrá: (i) presentar una solicitud de precalificación, expresar interés en una consultoría, y participar en una licitación, ya sea directamente o en calidad de Subcontratista Nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado, con respecto a dicho contrato, ni (ii) firmar una enmienda mediante la cual se introduzca una modificación sustancial en cualquier contrato existente.

<sup>2</sup> Un Subcontratista Nominado, consultor nominado, fabricante o proveedor nominado, o prestador de servicios nominado (se utilizan diferentes nombres según el Documento de Licitación del que se trate) es aquel que: (i) ha sido incluido por el licitante en su solicitud de precalificación u oferta por aportar experiencia y conocimientos técnicos específicos y esenciales que permiten al licitante cumplir con los requisitos de calificación para la oferta particular, o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

inspeccionar<sup>3</sup> todas las cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de ofertas y el cumplimiento de los contratos, y someterlos a la auditoría de profesionales nombrados por este.

---

<sup>3</sup> Las inspecciones que se llevan a cabo en este contexto suelen ser de carácter investigativo (es decir, forense). Consisten en actividades de constatación realizadas por el Banco o por personas nombradas por este para abordar asuntos específicos relativos a las investigaciones/auditorías, como determinar la veracidad de una denuncia de fraude y corrupción a través de los mecanismos adecuados. Dicha actividad incluye, entre otras cosas, acceder a la información y los registros financieros de una empresa o persona, examinarlos y hacer las copias que corresponda; acceder a cualquier otro tipo de documentos, datos o información (ya sea en formato impreso o electrónico) que se considere pertinente para la investigación/auditoría, examinarlos y hacer las copias que corresponda; entrevistar al personal y otras personas; realizar inspecciones físicas y visitas al emplazamiento, y someter la información a la verificación de terceros.

## Sección IX. Condiciones Especiales del Contrato

Número de cláusula de las CGC	Modificaciones y complementos de las cláusulas de las Condiciones Generales del Contrato
<b>1.1</b>	Se reemplaza la frase “en el país del Gobierno” por “en [ <i>nombre del país</i> ]”.
<b>1.1 (a)</b>	El conciliador es _____
<b>1.1 (e)</b>	El nombre del contrato es CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL
<b>1.1 (h)</b>	El Contratante es UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL
<b>1.1 (m)</b>	El “miembro a cargo” es _____
<b>1.1 (p)</b>	El Prestador de Servicios es _____
<b>1.2</b>	Las leyes aplicables son _____
<b>1.3</b>	El idioma es el _____
<b>1.4</b>	Las direcciones son: Contratante: Atención: Télex: Fax:  Prestador de Servicios: Atención: Télex: Fax:
<b>1.6</b>	Los representantes autorizados son: Por el Contratante: _____ Por el Prestador de Servicios: _____
<b>2.1</b>	La fecha de entrada en vigor de este Contrato es _____
<b>2.2.2</b>	La fecha de inicio de la prestación de servicios es _____
<b>2.3</b>	La fecha de finalización prevista es _____

<b>Número de cláusula de las CGC</b>	<b>Modificaciones y complementos de las cláusulas de las Condiciones Generales del Contrato</b>
2.4.1	N/A
3.2.3	Las actividades que se prohíbe realizar después de la finalización de este Contrato son _____ _____
3.4	Los riesgos y la cobertura de seguros serán:  <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Responsabilidad civil respecto de automotores de terceros</li> <li>(ii) Daños a terceros</li> <li>(iii) Responsabilidad del Contratante y seguro contra accidentes de trabajo</li> <li>(iv) Responsabilidad profesional</li> <li>(v) Pérdidas o daños a equipos y propiedad .</li> </ul>
3.5 (d)	Las demás medidas son .
3.7	Las restricciones al uso de los documentos preparados por el Prestador de Servicios son:
3.8.1	La tarifa de indemnización por daños y perjuicios es de por día.  El monto máximo de la indemnización por daños y perjuicios para todo el Contrato es del ____ % del precio final del Contrato.
3.8.3	El porcentaje que se utilizará para el cálculo de la penalización por desempeño deficiente es _____. N/A
5.1	La colaboración y las exenciones brindadas al Prestador de Servicios son:  N/A
6.2 (a)	El monto en moneda nacional es de
6.2 (b)	El monto en monedas extranjeras es de
6.3.2	El incentivo por desempeño para el Prestador de Servicios será de
6.4	Los pagos se realizarán contra prestación del servicio recibido y serán mensuales presentando la siguiente documentación habilitante:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe mensual de la contratista por el servicio prestado.</li> <li>2. Informe de satisfacción mensual suscrito por el Administrador de Contrato.</li> </ol>

Número de cláusula de las CGC	Modificaciones y complementos de las cláusulas de las Condiciones Generales del Contrato
	<p>3. El acta entrega recepción parcial (Pagos Mensuales).</p> <p>4. El acta entrega recepción definitiva (Pago Final).</p> <p>5. Facturas contra prestación del servicio requerido.</p> <p>6. Informe del nivel de servicio y reportes.</p> <p>7. Será habilitante para el pago el cumplimiento del cronograma.</p> <p>Para los pagos mensuales a excepción del final se suscribirá el acta entrega recepción parcial y para el pago final se suscribirá el acta entrega recepción definitiva.</p>
<b>6.5</b>	<p>El pago se realizará dentro de los _____ días de recibida la factura y los documentos pertinentes especificados en la cláusula 6.4 y dentro de los _____ días en el caso del pago final.</p> <p>La tasa de interés es del <i>N/A</i>.</p>
<b>6.6.1</b>	<p>El ajuste de precio es del _____, de conformidad con la cláusula 6.6.</p> <p>Los coeficientes de ajuste de precios son _____.</p> <p>(a) Para pagos en moneda nacional:</p> <p><math>A_L</math> es _____</p> <p><math>B_L</math> es _____</p> <p><math>C_L</math> es _____</p> <p><math>L_{mc}</math> y <math>L_{oc}</math> son el índice de mano de obra desde _____</p> <p><math>I_{mc}</math> e <math>I_{oc}</math> son el índice de _____ desde _____</p> <p>(b) Para pagos en moneda extranjera:</p> <p><math>A_F</math> es _____</p> <p><math>B_F</math> es _____</p> <p><math>C_F</math> es _____</p> <p><math>L_{mc}</math> y <math>L_{oc}</math> son el índice de mano de obra desde _____</p> <p><math>I_{mc}</math> e <math>I_{oc}</math> son el índice de _____ desde _____</p>
<b>7.1</b>	<p>El principio y las modalidades de inspección de los servicios, a cargo del Contratante, son los siguientes: _____.</p>

Número de cláusula de las CGC	Modificaciones y complementos de las cláusulas de las Condiciones Generales del Contrato
	El período de responsabilidad por defectos es _____.
8.2.3	El Conciliador es _____, que recibirá como remuneración una tarifa de _____ por hora de trabajo. Los siguientes gastos se reconocen como reembolsables: _____.
8.2.4	<p>Las normas de procedimiento para los procesos de arbitraje, de conformidad con la cláusula 8.2.4 de las CGC, serán las siguientes:</p> <p><i>[El Documento de Licitación deberá incluir una cláusula que se podrá utilizar en el caso de un contrato con un Prestador de Servicios extranjero y otra cláusula que se podrá utilizar en el caso de un contrato con un Prestador de Servicios que es ciudadano del país del Contratante. En el momento de formalizar el contrato se deberá mantener en él la cláusula aplicable respectiva. Por lo tanto, la siguiente nota explicativa deberá incluirse como encabezamiento de la cláusula 8.2 de las CGC en el Documento de Licitación.</i></p> <p><i>“La cláusula 8.2.4 (a) se deberá utilizar en el caso de un Contrato con un Prestador de Servicios extranjero, y la cláusula 8.2.4 (b) se podrá utilizar en el caso de un Contrato con un ciudadano del país del Contratante”].</i></p> <p><b>(a) Contrato con un Prestador de Servicios extranjero:</b></p> <p><i>[En los contratos celebrados con un prestador de servicios extranjero, el arbitraje comercial internacional puede tener ventajas prácticas sobre los otros métodos de solución de controversias. El Banco Mundial no debe ser designado árbitro, ni se le debe solicitar que designe a uno. Entre los reglamentos que rigen los procedimientos de arbitraje, se recomienda al Contratante considerar el Reglamento de Arbitraje de 1976 de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (CCI), el Reglamento de la Corte de Arbitraje Internacional de Londres o el Reglamento del Instituto de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Estocolmo].</i></p> <p><b>Si el Contratante selecciona el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI, deberá incluir la siguiente cláusula tipo:</b></p> <p>CGC 8.2.4 (a): Cualquier disputa, controversia o reclamación emanada de este Contrato o relacionada con él, o cualquier circunstancia de incumplimiento, rescisión o invalidez del</p>

<b>Número de cláusula de las CGC</b>	<b>Modificaciones y complementos de las cláusulas de las Condiciones Generales del Contrato</b>
	<p>contrato deberá resolverse mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje vigente de la CNUDMI.</p> <p><i>Si el Contratante selecciona el Reglamento de la CCI, deberá incluir la siguiente cláusula tipo:</i></p> <p>CGC 8.2.4 (a): Todas las controversias surgidas en relación con este Contrato deberán ser resueltas definitivamente de conformidad con el Reglamento de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más árbitros designados de acuerdo con dicho reglamento.</p> <p style="text-align: center;">N/A</p>
<b>8.2.5</b>	La autoridad nominadora designada para elegir a un nuevo conciliador es LA Coordinadora General Técnica de la URS.

## **Apéndices**

### **Apéndice A: Descripción de los servicios**

Conforme lo descrito en la parte 2: “Requisitos del Contratante”, constantes en estas bases.

### **Apéndice B: Calendario de pagos y requisitos relativos a la presentación de informes**

Conforme lo descrito en el numeral 6.4 de las Condiciones Especiales del Contrato, constantes en estas bases.

### **Apéndice C: Personal clave y subcontratistas**

Conforme lo descrito en la parte 2: “Requisitos del Contratnte”, constantes en estas bases.

### **Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en monedas extranjeras**

N/A

### **Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional**

Conforme lo descrito en estas bases.

### **Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante**

N/A



## **Apéndice G: Compensación de incentivo por desempeño**

### **Disposiciones del Apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño**

#### **ARTÍCULO 1: ASPECTOS GENERALES**

##### **1.1 Documentos que componen el apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño**

El apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño consta de lo siguiente:

- (a) Disposiciones del apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño
- (b) Anexo 1: Notas sobre el procedimiento de cálculo de la compensación de incentivo
- (c) Anexo 2: Diagramas 1-8 sobre la compensación de incentivo.

#### **ARTÍCULO 2: COMPENSACIÓN DE INCENTIVO POR DESEMPEÑO**

##### **2.1 Alcance de la compensación de incentivo por desempeño**

- (1) La compensación de incentivo por desempeño que se pague al Prestador de Servicios no deberá exceder el equivalente a USD [\_\_\_\_] por toda la duración del Contrato.
- (2) El monto real pagado al Prestador de Servicios como compensación de incentivo por desempeño se determinará teniendo en cuenta la medida en que el Prestador cumpla los criterios de desempeño establecidos en los diagramas de compensación de incentivo y mediante la aplicación de los cálculos establecidos en las notas sobre el procedimiento del cálculo de incentivos para el año del contrato que corresponda.
- (3) Si el Prestador de Servicios no logra alcanzar la calificación de “excelente” que se establece en el diagrama de compensación de incentivo en un año del Contrato, estará obligado a compensar la deficiencia en el año siguiente, así como las metas de desempeño para ese año del Contrato.
- (4) Salvo que el Contratante, a su criterio, decida otra cosa debido a circunstancias excepcionales, si el Prestador de Servicios no obtiene la compensación de incentivo anual máxima en un año dado del Contrato, la diferencia no le será adjudicada en los años posteriores ni se incrementará el equivalente de USD [\_\_\_\_] por máximo anual del Contrato.
- (5) A los fines de calcular la equivalencia de USD [\_\_\_\_] y USD [\_\_\_\_] de conformidad con las secciones 2.1 (1) y 2.1 (2) de este apéndice sobre la compensación de incentivo por el rendimiento, la equivalencia se calculará desde la fecha de pago de la compensación.

N/A

**ANEXO 1, APÉNDICE G**  
**NOTAS SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA COMPENSACIÓN**  
**DE INCENTIVO**

*[MODELO: Esta parte se diseñará para cada caso de Servicio específico]*

**PARTE A: MÉTODO PARA CALCULAR LA COMPENSACIÓN DE INCENTIVO**  
**POR DESEMPEÑO EN CADA AÑO DEL CONTRATO**

1. La compensación de incentivo por desempeño de cada año del Contrato se calculará de la siguiente manera:

**Compensación = Puntaje compuesto  $\times$  0,2  $\times$  Compensación de incentivo anual máxima**

donde:

- (i) la compensación de incentivo anual máxima se calcula siguiendo lo establecido en la Sección 2.1 de las disposiciones del apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño, y
- (ii) el puntaje compuesto se calcula a partir de lo establecido en el punto “Parte B: Método para calcular el puntaje compuesto” de estas notas sobre el procedimiento de cálculo de la compensación de incentivo.

**PARTE B: MÉTODO PARA CALCULAR EL PUNTAJE COMPUESTO**

1. El puntaje compuesto de cada año del Contrato se calculará de la siguiente manera:

**Puntaje compuesto total de todos los puntajes ponderados correspondientes a los criterios de desempeño**

donde:

- (i) el puntaje ponderado de cada criterio de desempeño es igual a la ponderación del criterio  $\times$  el valor del criterio;
- (ii) el valor del criterio se mide en una escala que va de “Excelente” a “Deficiente”, con valores correspondientes de 5 (para un desempeño excelente) a 1 (para un desempeño deficiente), tal como se describe en los diagramas de compensación de incentivo y se evalúa a partir del desempeño del Prestador de Servicios;
- (iii) el valor del criterio que el operador recibe sobre cualquier criterio de desempeño se basa en estándares técnicos establecidos en los diagramas de compensación de incentivo bajo los títulos “Excelente”, “Muy bueno”, “Bueno”, “Aceptable” y “Deficiente”, en comparación con los estándares técnicos reales del operador para cada año del Contrato, y
- (iv) si el desempeño real del Prestador de Servicios en un año del Contrato:
  - (a) supera los estándares técnicos de un valor de criterio “excelente”, el valor del criterio será 5;

- (b) es inferior a los estándares técnicos de un valor de criterio “deficiente”, el valor del criterio será cero;
- (c) se ubica entre los estándares técnicos de dos valores de criterio, el valor de criterio se redondeará hacia abajo hasta el número entero o un medio (0,5) más próximo.
2. Como aclaración, se señala que solo hay 10 valores de criterio que se pueden utilizar, a saber: 0, 1; 1,5; 2; 2,5; 3; 3,5; 4; 4,5 y 5.
3. Independientemente de lo indicado en los párrafos 1 y 2, con respecto al criterio de desempeño relacionado con las mejoras institucionales del anexo 2, “Diagramas de compensación de incentivo 1-8”,
- (a) si el desempeño real del Prestador de Servicios en un año del Contrato es inferior a los estándares técnicos de un valor de criterio “aceptable”, el valor del criterio será cero;
- (b) como aclaración, se señala que solo hay tres valores de criterio que se pueden utilizar, a saber: 0, 2 y 5;
- (c) cada documento o plan enumerado en el criterio de desempeño recibirá un puntaje con el valor de criterio adecuado y se calculará un puntaje promedio para establecer el valor del criterio para el criterio de desempeño, que se redondeará hacia abajo hasta llegar el número entero o un medio (0,5) más próximo.
4. Como referencia, el siguiente cálculo representa la estimación del puntaje compuesto para un Prestador de Servicios hipotético correspondiente a cuatro criterios de desempeño en un año de Contrato.

#### Modelo de diagrama de compensación de incentivo

Criterio de desempeño		Unidades	Valores del criterio				
			Ponderación				
			Excelente	Muy bueno	Bueno	Aceptable	Deficiente
1.	Ejemplo: <b>Uso de la electricidad</b> [% de reducción en kW/h consumidos respecto del año de referencia]	0,30	65	55	50	40	30
2.	[Criterio 2] [ ]	0,25	20	19	17	16	15
3.	[Criterio 3] [ ]	0,15	30	25	20	15	10
4.	[Criterio ~] [ ]	0,30	90	85	80	75	70

En el cuadro siguiente se muestra el procedimiento para calcular el **puntaje compuesto** si al final del año los logros del Prestador de Servicios son los siguientes:

1.	[Ejemplo, uso de la electricidad]	57
2.	[Criterio 2]	22
3.	[Criterio 3]	29
4.	[Criterio 4]	69

N/A

## Apéndice sobre compensación de incentivo por desempeño

### Diagrama 1

#### Obligaciones del incentivo por desempeño

Año [1]

Servicios		Unidades	Ponderación	Valores del criterio				
Ref. del apéndice	Criterio de desempeño			Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Aceptable 2	Deficiente 1
	[Aplicación de planes y programas <sup>1</sup> ]	Calidad y puntualidad	[0,45]	Completado a tiempo sin necesidad de revisar el contenido esencial del documento	No corresponde	No corresponde	Completado a tiempo, pero es necesario revisar el contenido esencial del documento	No corresponde
	[Gestión de la energía]	% de reducción de kW/h de electricidad por unidad producida respecto del año de referencia	[0,25]	4	3.5	3	2.5	2
	[Facturación y sistema de cobro digitalizados]	Número de días transcurridos desde la fecha de inicio hasta que empieza a funcionar un sistema informatizado de facturación y cobro	[0,30]	140	150	160	170	180

[Nota: El diagrama es solamente un modelo].

(1) Con respecto a los planes y programas, cada uno de los enumerados en la Sección [●] recibirá un puntaje de 5 (Excelente), 2 (Aceptable) o 0 (cero), y el puntaje promedio para todos los planes y programas se multiplicará por la ponderación de los criterios. El puntaje promedio se redondeará hacia el valor decimal de 0,5 más cercano.

N/A

## Sección X. Formularios del Contrato

### Índice de Formularios

<b>Notificación de la Intención de Adjudicación.....</b>	<b>120</b>
<b>Formulario de Divulgación de la Propiedad .....</b>	<b>124</b>
<b>Carta de Aceptación .....</b>	<b>127</b>
<b>Convenio del Contrato .....</b>	<b>129</b>

## Notificación de Intención de Adjudicación

*[Esta Notificación de Intención de Adjudicación será enviada a cada Licitante que haya presentado una Oferta.]*

*[Enviar esta Notificación al Representante Autorizado del Licitante nombrado en el Formulario de Información del Licitante]*

A la atención del Representante Autorizado del Licitante

Nombre: *[insértese el nombre del Representante Autorizado]*

Dirección: *[indicar la dirección del Representante Autorizado]*

Números de teléfono / fax: *[insertar los números de teléfono / fax del Representante Autorizado]*

Dirección de correo electrónico: *[insertar dirección de correo electrónico del Representante Autorizado]*

***[IMPORTANTE: insertar la fecha en que esta Notificación se transmite a los Licitantes. La Notificación debe enviarse a todos los Licitantes simultáneamente. Esto significa en la misma fecha y lo más cerca posible al mismo tiempo.]***

**FECHA DE TRANSMISIÓN:** Esta notificación se envía por: *[correo electrónico / fax]* el *[fecha]* (hora local)

## Notificación de Intención de Adjudicación

**Contratante:** *[insertar el nombre del Contratante]*

**Proyecto:** *[insertar nombre del proyecto]*

**Título del contrato:** *[indicar el nombre del contrato]*

**País:** *[insertar el país donde se emite la SDO]*

**Número de préstamo / número de crédito / número de donación:** *[indicar el número de referencia del préstamo / crédito / donación]*

**SDO n.º:** *[insertar número de referencia SDO del Plan de Adquisiciones]*

Esta Notificación de Intención de Adjudicación (la Notificación) le notifica nuestra decisión de adjudicar el contrato anterior. La transmisión de esta Notificación comienza el Período de Suspensivo. Durante el Plazo Suspensivo usted puede:

- (a) solicitar una sesión informativa en relación con la evaluación de su Oferta, y / o
- (b) presentar un reclamo sobre la adquisición en relación con la decisión de adjudicar el contrato.

**1. El Adjudicatario**

<b>Nombre:</b>	<i>[ingresar el nombre del Licitante seleccionado]</i>
<b>Dirección:</b>	<i>[ingresar la dirección del Licitante seleccionado]</i>
<b>Precio del Contrato:</b>	<i>[ingresar el precio del Licitante ganador]</i>

**2. Otros Licitantes** *[INSTRUCCIONES: ingresar los nombres de todos los Licitantes que presentaron una Oferta. Si se evaluó el precio de la Oferta, incluya el precio evaluado, así como el precio de la Oferta leído en la apertura.]*

<b>Nombre del Licitante</b>	<b>Precio de la Oferta</b>	<b>Precio Evaluado (si aplica)</b>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>
<i>[ingrese el nombre]</i>	<i>[ingrese el precio de la Oferta]</i>	<i>[ingrese el precio evaluado]</i>

**3. Razón por la cual su oferta no tuvo éxito.**

*[INSTRUCCIONES: Indique la razón por la cual la Oferta de este Licitante no tuvo éxito. NO incluya: (a) una comparación punto por punto con la Oferta de otro Licitante o (b) información que el Licitante indique como confidencial en su Oferta.]*

**4. Cómo solicitar una sesión informativa**

**FECHA LÍMITE:** La fecha límite para solicitar una sesión informativa expira a medianoche el *[insertar fecha y hora local]*.

Usted puede solicitar una explicación sobre los resultados de la evaluación de su Oferta. Si decide solicitar una explicación, su solicitud por escrito debe hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de esta Notificación de Intención de Adjudicación.

Proporcione el nombre del contrato, número de referencia, nombre del Licitante, detalles



de contacto; y dirija la solicitud de explicación así:

**Atención:** *[indicar el nombre completo de la persona, si procede]*

**Título / posición:** *[insertar título / posición]*

**Agencia:** *[insértese el nombre del Contratante]*

**Dirección de correo electrónico:** *[insertar dirección de correo electrónico]*

**Número de fax:** *[insertar número de fax] suprimir si no se utiliza*

Si su solicitud de explicación es recibida dentro del plazo de tres (3) días hábiles, le proporcionaremos el informe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud. Si no pudiéramos proporcionar la sesión informativa dentro de este período, el Plazo Suspensivo se extenderá por cinco (5) días hábiles después de la fecha en que se proporcionó la información. Si esto sucede, le notificaremos y confirmaremos la fecha en que finalizará el Plazo Suspensivo extendido.

La explicación puede ser por escrito, por teléfono, videoconferencia o en persona. Le informaremos por escrito de la manera en que se realizará el informe y confirmaremos la fecha y la hora.

Si el plazo para solicitar un informe ha expirado, puede aun así solicitar una explicación. En este caso, proporcionaremos la explicación tan pronto como sea posible, y normalmente no más tarde de quince (15) días hábiles desde la fecha de publicación del Aviso de Adjudicación del Contrato.

## 5. Cómo presentar una queja

**Período: La reclamación relacionada con la adquisición que impugne la decisión de adjudicación deberá presentarse antes de la medianoche, *[insertar fecha y hora local]*.**

Proporcione el nombre del contrato, número de referencia, nombre del Licitante, detalles de contacto; y dirija la queja relacionada con la adquisición así:

**Atención:** *[indicar el nombre completo de la persona, si procede]*

**Título / posición:** *[insertar título / posición]*

**Agencia:** *[insertar el nombre del Contratante]*

**Dirección de correo electrónico:** *[insertar dirección de correo electrónico]*

**Número de fax:** *[insertar número de fax] borrar si no se utiliza*

En este punto del proceso de adquisición, puede presentar una queja relacionada con la adquisición impugnando la decisión de adjudicar el contrato. No es necesario que haya solicitado o recibido una explicación antes de presentar esta queja. Su queja debe ser presentada dentro del Plazo Suspensivo y recibida por nosotros antes de que finalice el Plazo Suspensivo.

Para más información:

Para obtener más información, consulte Las Regulaciones de Adquisiciones de los

Prestatarios del IPF (Regulaciones de Adquisiciones) (Anexo III). Debe leer estas disposiciones antes de preparar y presentar su queja. Además, la Guía del Banco Mundial “Cómo hacer una queja relacionada con la adquisición” proporciona una explicación útil del proceso, así como un ejemplo de carta de queja.

En resumen, hay cuatro requisitos esenciales:

1. Usted debe ser una 'parte interesada'. En este caso, significa un Licitante que presentó una Oferta en este proceso de licitación y es el destinatario de una Notificación de Intención de Adjudicación.
2. La reclamación sólo puede impugnar la decisión de adjudicación del contrato.
3. Debe presentar la queja en el plazo indicado anteriormente.
4. Debe incluir, en su queja, toda la información requerida en las Regulaciones de Adquisiciones (como se describe en el Anexo III).

## 6. Plazo Suspensivo

**FECHA LÍMITE: El Plazo Suspensivo termina a medianoche el *[insertar fecha y hora local]***

El Plazo Suspensivo dura diez (10) días hábiles después de la fecha de transmisión de esta Notificación de Intención de Adjudicación.

El Plazo Suspensivo puede extenderse como se indica en la sección 4 anterior.

Si tiene alguna pregunta sobre esta Notificación, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

En nombre del Contratante:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Título / cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

## Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva

**INSTRUCCIONES A LOS LICITANTES: SUPRIMIR ESTA CASILLA UNA VEZ QUE SE HA COMPLETADO EL FORMULARIO**

*Este Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva ("Formulario") debe ser completado por el Licitante seleccionado. En caso de una APCA, el Licitante debe enviar un Formulario por separado para cada miembro. La información de titularidad real que se presentará en este Formulario deberá ser la vigente a la fecha de su presentación.*

*Para los propósitos de este Formulario, un Propietario Efectivo de un Licitante es cualquier persona natural que en última instancia posee o controla al Licitante al cumplir una o más de las siguientes condiciones:*

- *poseer directa o indirectamente el 25% o más de las acciones*
- *poseer directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto*
- *tener directa o indirectamente el derecho de nombrar a la mayoría del consejo de administración u órgano de gobierno equivalente del Licitante*

**No. SDO:** [ingrese el número de la Solicitud de Ofertas]

**Solicitud de Oferta:** [ingrese la identificación]

**A:** [ingrese el nombre completo del Contratante]

*En respuesta a su solicitud en la Carta de Aceptación fechada [inserte la fecha de la Carta de Aceptación] para proporcionar información adicional sobre la titularidad real: [seleccione una opción según corresponda y elimine las opciones que no son aplicables:]*

(i) por la presente proporcionamos la siguiente información sobre la Propiedad Efectiva

### Detalles de la Propiedad Efectiva

Identidad del Propietario Efectivo	Tiene participación directa o indirecta del 25% o más de las acciones  (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto  (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el derecho a designar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva o del órgano de gobierno equivalente del Licitante  (Sí / No)
------------------------------------	--	--	--

Identidad del Propietario Efectivo	Tiene participación directa o indirecta del 25% o más de las acciones (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto (Sí / No)	Tiene directa o indirectamente el derecho a designar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva o del órgano de gobierno equivalente del Licitante (Sí / No)
<i>[incluya el nombre completo (apellidos, primer nombre), nacionalidad, país de residencia]</i>			

***o bien***

(ii) Declaramos que no hay ningún Propietario Efectivo que cumpla una o más de las siguientes condiciones:

- posee directa o indirectamente el 25% o más de las acciones
- posee directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto
- tiene directa o indirectamente el derecho de nombrar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva u órgano de gobierno equivalente del Licitante

***o bien***

(iii) Declaramos que no podemos identificar a ningún Propietario Efectivo que cumpla una o más de las siguientes condiciones: *[Si se selecciona esta opción, el Licitante deberá explicar por qué no puede identificar a ningún Propietario Efectivo]:*

- que posea directa o indirectamente el 25% o más de las acciones
- que posea directa o indirectamente el 25% o más de los derechos de voto
- que tenga directa o indirectamente el derecho de designar a la mayoría del consejo de administración, junta directiva u órgano de gobierno equivalente del Licitante

**Nombre del Licitante:** *\*[indique el nombre completo de la persona que firma la Oferta]*

**Nombre de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta en representación del Licitante:** *\*\*[indique el nombre completo de la persona debidamente autorizada para firmar la Oferta]*

**Cargo de la persona que firma la Oferta:** *[indique el cargo completo de la persona que firma la Oferta]*

**Firma de la persona mencionada más arriba:** *[firma de la persona cuyo nombre y cargo se indican más arriba]*

**Fecha de la firma:** *[indique la fecha de la firma] [indique el día, el mes y el año]*

Firmado a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

N/A

\* En el caso de la Oferta presentada por una APCA, especifique el nombre de la APCA como Licitante. En el caso de que el Licitante sea una APCA, cada referencia al "Licitante" en el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva (incluida esta Introducción al mismo) deberá leerse como referida al miembro de la APCA.

\*\* La persona que firme la Oferta tendrá el poder otorgado por el Licitante. El poder se adjuntará a los documentos y formularios de la Oferta.

## Carta de Aceptación

*[Utilice papel con membrete del Contratante]*

*[fecha]*

Para: *[nombre y dirección del Prestador de Servicios]*

Por medio de la presente le hacemos saber que nuestra Agencia ha decidido aceptar su Oferta de fecha *[indique la fecha]* para la celebración de *[indique el nombre del Contrato y el número de identificación, según se indica en las CEC]*, por el precio del Contrato aceptado de *[indique el precio del Contrato en números y letras y la moneda]*, con las correcciones y modificaciones realizadas según las Instrucciones a los Licitantes.

Le solicitamos presentar (i) la Garantía de Cumplimiento dentro de los próximos 28 días, conforme a las Condiciones Contractuales, usando para ello los formularios de la Garantía de Cumplimiento y (ii) la información adicional sobre la Propiedad Efectiva de conformidad con los DDL ITB 45.1, dentro de los siguientes 8 (ocho) días hábiles empleando el Formulario de Divulgación de la Propiedad Efectiva, incluidos en la Sección X, “Formularios del Contrato” del Documento de Licitación.

*[Nota: Inserte una de las tres opciones como segundo párrafo. La primera opción debe utilizarse si el Licitante no ha puesto objeción al conciliador propuesto. La segunda opción debe utilizarse si el Licitante ha puesto objeción al conciliador propuesto y ha sugerido un sustituto, quien ha sido aceptado por el Contratante. La tercera opción debe utilizarse si el Licitante ha puesto objeción al conciliador propuesto y ha sugerido un sustituto, pero este no ha sido aceptado por el Contratante].*

Ratificamos que *[inserte el nombre propuesto por el Contratante en los DDL]*.

o

Aceptamos que *[inserte el nombre propuesto por el Licitante]* sea nombrado conciliador.

o

No aceptamos que *[inserte el nombre propuesto por el Licitante]* sea nombrado Conciliador y, mediante el envío de una copia de esta Carta de Aceptación a *[inserte el nombre de la autoridad nominadora]*, por la presente solicitamos a *[nombre]*, autoridad nominadora, que designe el conciliador de conformidad con la IAL 47.1.

Por este medio se lo insta a avanzar con la ejecución del Contrato antes mencionado para la prestación de los servicios, de conformidad con los documentos del Contrato.

Sírvase reenviarnos el contrato adjunto debidamente firmado.

Firma de la persona autorizada:

Nombre y cargo del firmante:

Nombre de la Agencia:

Documento adjunto: Convenio del Contrato

## Convenio del Contrato

*[Utilice papel con membrete del Contratante]*

### REMUNERACIÓN DE SUMA GLOBAL

Este CONTRATO (en adelante, denominado el “Contrato”) se celebra el *[número]* de *[mes]* de *[año]*, entre, por una parte, *[nombre del Contratante]* (en adelante, denominado el “Contratante”) y, por la otra, *[nombre del Prestador de Servicios]* (en adelante, denominado el “Prestador de Servicios”).

*[Nota: El texto que aparece entre corchetes es opcional; todas las notas deben suprimirse en la versión final. Si la parte del Prestador de Servicios está formada por más de una entidad, el texto que precede deberá modificarse para que diga lo siguiente: “... (en adelante, denominado el “Contratante”) y, por la otra, una Asociación en Participación, Consorcio o Asociación formada por las siguientes entidades, cuyos miembros serán mancomunada y solidariamente responsables ante el Contratante por todas las obligaciones del Prestador de Servicios en virtud de este Contrato, [nombre del Prestador de Servicios] y [nombre del Prestador de Servicios] (en adelante, denominados el “Prestador de Servicios”).]*

### CONSIDERANDO

- (a) que el Contratante ha solicitado al Prestador de Servicios determinados servicios definidos en las CGC, adjuntas a este este Contrato (en adelante, denominados los “servicios”);
- (b) que el Prestador de Servicios, habiendo manifestado al Contratante que cuenta con las aptitudes profesionales y los recursos técnicos y de personal requeridos, ha convenido en prestar los servicios en los términos y condiciones estipulados en este Contrato a un precio de .....
- (c) el Contratante ha recibido *[o ha solicitado]* un préstamo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (en adelante, denominado el “Banco”) *[o un crédito de la Asociación Internacional de Fomento (en adelante, denominada la “Asociación”)]* para sufragar parcialmente el costo de los servicios, y se propone utilizar parte de los fondos de tal préstamo *[o crédito]* para efectuar pagos elegibles en virtud del presente Contrato, entendiéndose que (i) el Banco *[o la Asociación]* solo efectuará pagos a pedido del Contratante y previa aprobación del mismo Banco *[o de la misma Asociación]*; (ii) dichos pagos estarán sujetos, en todos sus aspectos, a los términos y condiciones del convenio de préstamo *[o crédito]*, y (iii) que ninguna parte que no sea el Contratante podrá derivar derechos del convenio de préstamo *[o crédito]* ni reclamar fondos de este.

POR LO TANTO, las Partes por este medio acuerdan lo siguiente:

1. Los siguientes documentos conforman el presente Contrato, y serán leídos e interpretados como parte integral de este. El orden de prioridad de estos documentos será el siguiente:



- (a) la Carta de Aceptación;
- (b) la Oferta del Prestador de Servicios;
- (c) las Condiciones Especiales del Contrato;
- (d) las Condiciones Generales del Contrato;
- (e) las Especificaciones;
- (f) el Programa de Actividades con precios;
- (g) los siguientes Apéndices: *[Nota: Si alguno de estos apéndices no se utiliza, inserte la frase “no se utiliza” debajo del título del apéndice y en la hoja adjunta al presente, que lleva el título de dicho apéndice].*

Apéndice A: Descripción de los servicios

Apéndice B: Calendario de pagos

Apéndice C: Personal clave y subcontratistas

Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera

Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional

Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante

Apéndice G: Compensación de incentivo por desempeño

2. Los derechos y obligaciones mutuos del Contratante y del Prestador de Servicios serán los establecidos en el Contrato, en particular los siguientes:
- (a) el Prestador de Servicios completará los servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato;
  - (b) el Contratante efectuará los pagos al Prestador de Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato.

EN FE DE LO CUAL, las Partes han dispuesto que se firme este Contrato en sus nombres respectivos en la fecha antes consignada.

Por y en representación de *[nombre del Contratante]*

*[Representante autorizado]*

Por y en representación de *[nombre del Prestador de Servicios]*

*[Representante autorizado]*

*[Nota: Si la parte del Prestador de Servicios está formada por más de una entidad, todas las entidades deberán figurar como signatarias, de la siguiente manera].*

Por y en representación de cada miembro del Prestador de Servicios

*[nombre del miembro]*

*[Representante autorizado]*

*[nombre del miembro]*

*[Representante autorizado]*