



SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP)
SDP-04-2019
“Consultoría para la contratación de Servicios de Monitoreo
Servicios Atención al Usuario del SENASA”

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de servicios de **“Consultoría para la contratación de Servicios de Monitoreo Servicios Atención al Usuario del SENASA”**.

En la preparación de su Propuesta le rogamos utilice y rellene el formulario adjunto en el Anexo 2.

Su Propuesta deberá ser presentada hasta el día **12 de febrero 2019 a las 4:00 p.m.** por correo electrónico, a la dirección que se indica a continuación:

Adquisiciones.do@undp.org

O físicamente a la siguiente dirección:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Avenida Anacaona #9, Mirador Sur. Santo Domingo

Su Propuesta deberá estar redactada en **español** y será válida por un periodo mínimo de **90 días**.

En el curso de la preparación de la Propuesta, será responsabilidad de usted asegurarse de que llegue a la dirección antes mencionada en la fecha límite o con anterioridad a dicha fecha. Las propuestas recibidas por el PNUD fuera del plazo indicado, por cualquier razón, no serán tomadas en consideración. Si presenta su Propuesta por correo electrónico, le rogamos se asegure de que está debidamente firmada y salvaguardada en formato pdf, libre de cualquier tipo de virus o archivos dañados.

Los servicios propuestos serán revisados y evaluados en base a su integridad y ajuste a la Propuesta, y en su capacidad de respuesta a los requisitos de la SdP y todos los restantes anexos que detallan los requisitos del PNUD.

La Propuesta que cumpla con todos los requisitos, se ajuste a todos los criterios de evaluación y ofrezca una mejor relación calidad-precio será seleccionada y se le adjudicará el Contrato. Toda oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.

Si hubiera una discrepancia entre el precio unitario y el precio total, el PNUD procederá a realizar un nuevo cálculo, en el cual prevalecerá el precio unitario, y corregirá en consecuencia el precio total. Si el

Proveedor de Servicios no acepta el precio final determinado por el PNUD sobre la base de su nuevo cálculo y corrección de errores, su Propuesta será rechazada.

Una vez recibida la Propuesta, el PNUD no aceptará ninguna variación de precios resultante de aumento de precios, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado. En el momento de la Adjudicación del Contrato u Orden de Compra, el PNUD se reserva el derecho de modificar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo de un veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario ni en las restantes condiciones.

Todo Contrato u Orden de Compra emitido como resultado de esta SdP estará sujeto a las Condiciones Generales que se adjuntan al presente documento. El mero acto de presentación de una Propuesta implica que el Proveedor de Servicios acepta sin reparos los Términos y Condiciones Generales del PNUD, que se indican en el Anexo 3 de la presente SdP.

Rogamos tener en cuenta que el PNUD no está obligado a aceptar ninguna propuesta, ni a adjudicar ningún contrato u orden de compra. Tampoco se hace responsable de los costos asociados a la preparación y presentación de las propuestas por parte de los contratistas de servicios, con independencia de los efectos o la manera de llevar a cabo el proceso de selección.

El procedimiento de reclamo para proveedores establecido por el PNUD tiene por objeto ofrecer la oportunidad de apelar a aquellas personas o empresas a las que no se les haya adjudicado una orden de compra o contrato en el marco de un proceso de contratación competitivo. Si usted considera que no ha sido tratado con equidad, puede encontrar información detallada sobre los procedimientos de reclamo en el siguiente enlace:

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>

El PNUD insta a todos los potenciales contratistas de servicios a prevenir y evitar los conflictos de intereses, informando al PNUD si ellos o cualquiera de sus filiales o miembros de su personal han participado en la preparación de los requisitos, el diseño, la estimación de costos o cualquier otra información utilizada en este SdP .

El PNUD practica una política de tolerancia cero ante el fraude y otras prácticas prohibidas, y está resuelto a impedir, identificar y abordar todos los actos y prácticas de este tipo contra el propio PNUD o contra terceros participantes en actividades del PNUD. Asimismo, espera que sus contratistas de servicios se adhieran al Código de Conducta de los Contratistas de las Naciones Unidas, que se puede consultar en este enlace: http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Le agradecemos su atención y quedamos a la espera de sus propuestas.

Atentamente le saluda,
Unidad de adquisiciones

DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS

Contexto de los requisitos	<p>Proyecto No. 00094738 – Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)</p> <p>1 El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) apoya el fortalecimiento de las capacidades nacionales en República Dominicana; promueve el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el proceso de transición hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientando las diferentes políticas públicas al incorporar el enfoque de desarrollo humano sostenible, los derechos humanos y la equidad de género en la Agenda 2030. A través de la Unidad de Desarrollo Humano Sostenible (UDHS), el PNUD apoya iniciativas de investigación y programas vinculados con el paradigma del desarrollo humano, con el fin de generar conocimiento que permita un abordaje integral a los principales desafíos que presenta el desarrollo nacional. Igualmente, desde la Unidad, se promueve el diseño y la implementación de políticas sustentadas en la eficiencia, sostenibilidad, participación, libertad e institucionalidad con el fin de apoyar la reducción de la pobreza y la inclusión social y económica de los más vulnerables.</p> <p>El PNUD y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) han suscrito el proyecto No. 00094738 “Expandiendo el bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)” con el objetivo aumentar el alcance de la provisión de servicios de salud que ofrece SeNaSa a la población objetivo (dentro de los distintos regímenes del sistema) a partir de mejoras en el equipamiento de la institución como también en el desarrollo de estrategias y procesos de gestión del conocimiento sobre temas relacionados con el impacto de las intervenciones en la salud integral para el desarrollo nacional. Específicamente, se busca impactar en la calidad y cantidad de los servicios que se ofrecen asegurando la incorporación de un mayor número de afiliados, con capacidades fortalecidas de su estructura organizacional para el seguimiento a las acciones y evaluación de sus impactos.</p>
Organismo asociado del PNUD en la implementación	Seguro Nacional de Salud
Breve descripción de los servicios solicitados ¹	<ul style="list-style-type: none"> • El Seguro Nacional de Salud requiere del servicio de monitoreo invisible a las áreas de atención (Mystery Shopping), con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio definidos por la institución en dichas áreas por parte de los colaboradores del SeNaSa, condición física del área y buzones de quejas y sugerencias, apoyado en evidencia.

¹ Podrán adjuntarse nuevos TdR si la información recogida en este Anexo no describe plenamente la naturaleza del trabajo u otros detalles de los requisitos.

Relación y descripción de los productos esperados	Fase I: Entrega de plan realización de monitoreo y entrenamiento de cliente oculto	
	Inicio de Proyecto / Entregable 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura de informe, reporte y base de datos certificado por gerente de calidad de SeNaSa. 2. Informe de capacitación de equipo responsable de realizar el monitoreo invisible (Mystery Shopping) en los procesos misionales de la institución, cetificado por el gerente de calidad de SeNaSa.
	Fase II: Realización de Monitoreo	
	Entregable 2	<ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de resultados de visitas de monitoreo (Q1), que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas. ○ Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios. ○ Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud. ○ Índice de servicio por estándar y región. ○ Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos. • Adicionalmente el informe deberá contener anexos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios. • Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo
	Fase III: Realización de Monitoreo	
	Entregable 3	<ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de resultados de visitas de monitoreo (Q2), que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas. Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud. ○ Índice de servicio por estándar y región. ○ Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos. ● Adicionalmente el informe deberá contener anexos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios. ● Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo
Fase IV: Realización de Monitoreo	
Entregable 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe trimestral de resultados de visitas de monitoreo (Q3), que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas. Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios. ○ Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud. ○ Índice de servicio por estándar y región. ○ Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos. ● Adicionalmente el informe deberá contener anexos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios. ● Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo
Fase IV: Cierre de Proyecto	
Entregable 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe trimestral de resultados de visitas de monitoreo (Q4), que incluya: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa

		<p>en las áreas evaluadas. Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud. ○ Índice de servicio por estándar y región. ○ Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos. <ul style="list-style-type: none"> ● Adicionalmente el informe deberá contener anexos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios. ● Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo 	
Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios	Coordinador de Seguimiento y Monitoreo a la Calidad de SeNaSa		
Frecuencia de los informes	<i>Trimestral</i>		
Requisitos de los informes de avance	No aplica		
Localización de los trabajos	<input type="checkbox"/> Avenida 27 de Febrero #232, casi esquina Tiradentes, La Esperilla, Distrito Nacional.		
Duración prevista de los trabajos	Doce(12) meses		
Fecha de inicio prevista	Febrero 2019		
Fecha de terminación máxima	Febrero 2020		

Viajes previstos	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="630 226 922 300">Destino/s</th> <th data-bbox="922 226 1073 300">Duración estimada</th> <th data-bbox="1073 226 1365 300">Breve descripción de las razones del viaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="630 300 922 352">Monte Plata</td> <td data-bbox="922 300 1073 1350" rowspan="12">1 a 3 Días con frecuencia trimestral</td> <td data-bbox="1073 300 1365 1350" rowspan="12">Monitoreo Invisible (Mystery Shopping)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 352 922 405">Santo Domingo Norte</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 405 922 457">Santo Domingo Este</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 457 922 510">Santo Domingo Oeste</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 510 922 562">Distrito Nacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 562 922 657">Regional 1 - San Cristobal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 657 922 709">Regional 2 - Santiago</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 709 922 804">Regional 3 - San Francisco de Macorís</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 804 922 856">Regional 4 - Barahona</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 856 922 951">Regional 5 - San Pedro de Macorís</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 951 922 1045">Regional 6 - San Juan de la Maguana</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1045 922 1098">Regional 7 - Mao</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1098 922 1150">Regional 8 - La Vega</td> </tr> </tbody> </table>	Destino/s	Duración estimada	Breve descripción de las razones del viaje	Monte Plata	1 a 3 Días con frecuencia trimestral	Monitoreo Invisible (Mystery Shopping)	Santo Domingo Norte	Santo Domingo Este	Santo Domingo Oeste	Distrito Nacional	Regional 1 - San Cristobal	Regional 2 - Santiago	Regional 3 - San Francisco de Macorís	Regional 4 - Barahona	Regional 5 - San Pedro de Macorís	Regional 6 - San Juan de la Maguana	Regional 7 - Mao	Regional 8 - La Vega
Destino/s	Duración estimada	Breve descripción de las razones del viaje																	
Monte Plata	1 a 3 Días con frecuencia trimestral	Monitoreo Invisible (Mystery Shopping)																	
Santo Domingo Norte																			
Santo Domingo Este																			
Santo Domingo Oeste																			
Distrito Nacional																			
Regional 1 - San Cristobal																			
Regional 2 - Santiago																			
Regional 3 - San Francisco de Macorís																			
Regional 4 - Barahona																			
Regional 5 - San Pedro de Macorís																			
Regional 6 - San Juan de la Maguana																			
Regional 7 - Mao																			
Regional 8 - La Vega																			
Requisitos especiales de seguridad	<input type="checkbox"/> NA																		
Instalaciones que facilitará el PNUD (es decir, no incluidas en la propuesta de precios)	El PNUD no facilitara instalaciones																		
Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades y subactividades	<input type="checkbox"/> Obligatorio																		

Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios	Obligatorio: Se requiere la presentación del CV del Coordinador y personal clave propuesto.													
Moneda de la propuesta	<input type="checkbox"/> Moneda local, pesos dominicanos.													
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios ²	<input type="checkbox"/> No deberá incluir el ITBIS y otros impuestos indirectos													
Período de validez de la/s propuesta/s (a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)	<input type="checkbox"/> 90 días En circunstancias excepcionales el PNUD podrá pedir al Contratista que amplíe el plazo de validez de la Propuesta más allá de lo que se ha iniciado inicialmente en las condiciones de salida de esta SdP. En este caso, el Contratista confirmará la ampliación por escrito, sin ningún tipo de modificación ulterior a la Propuesta.													
Cotizaciones parciales	<input type="checkbox"/> No permitidas													
Condiciones de pago ³	<table border="1" data-bbox="581 989 1404 1474"> <thead> <tr> <th data-bbox="581 989 808 1024">Resultados</th> <th data-bbox="808 989 1404 1024">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="581 1024 808 1115">Producto 1</td> <td data-bbox="808 1024 1404 1115">15%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1115 808 1257">Producto 2</td> <td data-bbox="808 1115 1404 1257">20%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1257 808 1367">Producto 3</td> <td data-bbox="808 1257 1404 1367">20%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1367 808 1423">Producto 4</td> <td data-bbox="808 1367 1404 1423">15%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1423 808 1474">Producto 5</td> <td data-bbox="808 1423 1404 1474">30%</td> </tr> </tbody> </table>		Resultados	Porcentaje	Producto 1	15%	Producto 2	20%	Producto 3	20%	Producto 4	15%	Producto 5	30%
Resultados	Porcentaje													
Producto 1	15%													
Producto 2	20%													
Producto 3	20%													
Producto 4	15%													
Producto 5	30%													
Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos.	<i>Gerente de Gestión Humana del Seguro Nacional de Salud</i>													

² La exención del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) varía de país a país. Se ruega verifiquen cuál es el régimen aplicable a la oficina de país del PNUD que solicita el servicio.

³ De preferencia, el PNUD no realizará desembolso alguno en forma previa a la firma del Contrato. Si el Proveedor de Servicios exige un pago por anticipado, su importe se limitará al 20% del total presupuestado. Para cualquier porcentaje superior o cualquier importe total superior a 30.000 dólares EE.UU., el PNUD exigirá del Proveedor la presentación de una garantía bancaria o de un cheque bancario pagadero al PNUD por el mismo importe del pago adelantado por el PNUD al Proveedor.

Tipo de contrato que deberá firmarse	<input type="checkbox"/> Contrato de servicios profesionales
Criterios de adjudicación de un contrato	<input type="checkbox"/> Mayor puntuación combinada (con la siguiente distribución: un 70% a la propuesta técnica y un 30% a la propuesta financiera.) <input type="checkbox"/> Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD (TCG). Se trata de un criterio obligatorio que no puede obviarse en ningún caso, con independencia de la naturaleza de los servicios solicitados. La no aceptación de los TCG será motivo de inadmisión de la Propuesta.
Criterios de evaluación de una propuesta	<p><u>Propuesta técnica (70%)</u></p> <input type="checkbox"/> Antecedentes de la empresa 40% <input type="checkbox"/> Metodología, adecuación a las condiciones y plazos del plan de ejecución 30% <input type="checkbox"/> Estructura gerencial y calificación del personal 30%
El PNUD adjudicará el Contrato a:	<input type="checkbox"/> Uno y sólo uno de los proveedores de servicios
Anexos a la presente SdP ⁴	<input type="checkbox"/> Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2) <input type="checkbox"/> Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3) ⁵ <input type="checkbox"/> TdR detallados
Persona de contacto para todo tipo de información (Demandas por escrito únicamente) ⁶	<p><i>Adquisiciones.do@undp.org</i></p> <p>Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser utilizado como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que considera necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes.</p>
Otras informaciones:	Se realizará Conferencia aclaratoria con los interesados en el salón Cristal del PNUD a las 3:00 pm el día 5 de febrero del 2019.

⁴ Cuando la información esté disponible en la red, bastará con facilitar el enlace (URL) correspondiente.

⁵ Se previene a los Proveedores de servicios de que la no aceptación del contenido de los Términos y Condiciones Generales (TCG) podrá ser motivo de descalificación de este proceso de adquisición.

⁶ Esta persona de contacto y la dirección de la misma serán designadas oficialmente por el PNUD. En caso de que se dirija una solicitud de información a otra persona o personas, o dirección o direcciones, aún cuando ésta/s forme/n parte del personal del PNUD, el PNUD no tendrá obligación de responder a dicha solicitud ni de confirmar su recepción.

EVALUACION PRELIMINAR	
Requisito	Cumple/No Cumple
Formulario presentación ofertas llenado, firmado y sellado.	
Legalmente constituida como empresa/institución o Asociación Temporal de Profesionales, debidamente documentado mediante copia de documentos constitutivos	
Certificado expedido por la Autoridad de Recaudación Tributaria que pruebe que el Proponente está al corriente de sus obligaciones de pago de impuestos o Certificado de exención de impuestos, si tal es la situación tributaria del Proponente	
Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto)	
Copia de CV de Director de Proyecto y personal clave	
Copia de al menos 2 (dos) contratos similares o cartas de referencia de trabajos similares realizados	
Toda la información relativa a cualquier litigio, pasado y presente, durante los últimos cinco (5) años, en el que estuviera involucrado el Proponente, indicando las partes interesadas, el objeto del litigio, los montos involucrados y la resolución final, si el litigio ya concluyó.	
Declaración jurada que consigne no estar afectado en forma directa o indirecta por intereses contrapuestos a los de las AGENCIAS ONU o por incompatibilidades de carácter ético, ni se encuentren alcanzados por las prohibiciones establecidas	

Resumen Evaluación Técnica

Resumen del método de evaluación de las Propuestas técnicas	Porcentaje	Puntuación máxima	
1.	Experiencia de la Firma o Asociación Temporal de Profesionales	40%	400
2.	Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos	30%	300
3.	Equipo propuesto	30%	300
Total		1.000	

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 1	Puntuación máxima	
Experiencia de la Firma o Asociación de Profesionales		
1.1	Al menos un (1) contrato relacionado con la ejecución de contratos relacionados con el presente proceso.	200
1.2	De 2 a 3 contratos relacionados	300
1.2	50 puntos adicionales por cada experiencia específica relacionada al proceso en asunto hasta un máximo de 100 puntos.	100
		400
Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 2	Puntuación máxima	
Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos		
2.1	¿En qué medida comprende el Proponente la tarea?	30
2.2	¿Está basada la Propuesta en un estudio del entorno del proyecto? ¿Se han utilizado correctamente en la preparación del proyecto los datos de dicho estudio?	50

2.3	¿Se puede considerar adecuado el marco conceptual adoptado para esta tarea?	60
2.4	¿Se han abordado los aspectos principales de la tarea con suficiente detalle? ¿Se corresponde con los TdR?	100
2.5	¿Está la presentación expresada con claridad? ¿Es la secuencia de actividades y la planificación lógica y realista? ¿Promete una ejecución eficaz del proyecto?	60
		300

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3	Puntuación máxima		
Coordinador			
La Formación académica Coordinador	Especialidad en logísticas y/o formación relacionada a planificación y supervisión de personal.	75	75
	Profesional del área Recursos humanos, Ingeniería Industrial, Administración o áreas relacionadas.	50	
Experiencia General Coordinador	Al menos de 2 experiencias en procesos o proyectos de logística y/o planificación y supervisión de personal.	50	75
	5 puntos por año adicional (hasta la puntuación máxima)	25	
Equipo La Formación del equipo de Monitoreo (se promediarán hasta un máximo de 3 miembros del equipo).	Estudiante de término o profesionales de las áreas de las ciencias sociales o afines, ingeniería industrial, gestión humana y/o administración.	75	75
Experiencia General del equipo	Al menos 2 experiencias en análisis de datos, elaboración de informes de monitoreo, evaluación y análisis estadístico.	50	75
		25	

Total			300

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Proyecto No. 00094738: “Expandiendo el Bienestar: Fortalecimiento Institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)”

Contratación de Servicios de Monitoreo Servicios Atención al Usuario para la consolidación de la estrategia de la Excelencia en el servicio en SENASA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) apoya el fortalecimiento de las capacidades nacionales en República Dominicana; promueve el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el proceso de transición hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientando las diferentes políticas públicas al incorporar el enfoque de desarrollo humano sostenible, los derechos humanos y la equidad de género en la Agenda 2030. A través de la Unidad de Desarrollo Humano Sostenible (UDHS), el PNUD apoya iniciativas de investigación y programas vinculados con el paradigma del desarrollo humano, con el fin de generar conocimiento que permita un abordaje integral a los principales desafíos que presenta el desarrollo nacional. Igualmente, desde la Unidad, se promueve el diseño y la implementación de políticas sustentadas en la eficiencia, sostenibilidad, participación, libertad e institucionalidad con el fin de apoyar la reducción de la pobreza y la inclusión social y económica de los más vulnerables.

El PNUD y el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) han suscrito el proyecto No. **00094738** “Expandiendo la excelencia en el servicio: estrategia de fortalecimiento institucional del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa)” con el objetivo de elevar la calidad de los servicios y la satisfacción de los afiliados y potenciales afiliados de SeNaSa, mediante el desarrollo de un sistema de medición de la percepción de los usuarios, el monitoreo y la vigilancia del cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad de los servicios.

La contratación de servicios de monitoreo de usuario invisible se concentrará en:

- 1.1.** Garantizar la continuidad de la medición y monitoreo sistemático de los estándares de calidad de los servicios externos.
- 1.2.** Fortalecer la capacidad operativa del monitoreo de la calidad de los servicios a nivel nacional.
- 1.3.** Obtener información de primera mano sobre una de sus grandes prioridades: la atención al cliente.

- 1.4.** Ofrecer resultados que permitan la toma de decisiones en temas claves para la organización: la formación de los recursos humanos, criterios para la selección de personal y la estandarización de los procesos.

En este sentido, el Seguro Nacional de Salud requiere de la contratación de una empresa especializada en auditoria de servicios y monitoreos de usuarios invisibles, con el compromiso de cubrir a nivel nacional la medición de la prestación de los servicios en centros de contactos y áreas de atención al usuario. Asimismo, ofrecer informaciones oportunas sobre las condiciones, tanto del entorno físico como los momentos de verdad, de la prestación de los servicios que faciliten la toma de decisiones. Este producto tiene una transcendencia especial, pues la institución en el año 2019 concluye un proyecto de implementación de excelencia en el servicio, sobre la que estableció estándares de servicios en coherencia con un modelo de excelencia en la gestión.

Antecedentes Específicos:

El Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) surge con la promulgación de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley se establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados subsidiados, contributivos y contributivo-subsidiados del sector público y de los contributivos del sector privado que la escojan voluntariamente.

El 4 de septiembre del 2002 fue otorgada, mediante Resolución No. 00052- 2002 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la acreditación a SeNaSa, mediante la cual se le autoriza a ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema de Seguridad Social Dominicano. En el año 2005, con la Resolución No. 012-2005 se le otorga la habilitación definitiva, por cumplir los requerimientos establecidos y evaluados por la Superintendencia. El artículo 159 de la ley 87-01 define las siguientes funciones básicas del Seguro Nacional de Salud:

- 1.5.** Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios;
- 1.6.** Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad;
- 1.7.** Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización;
- 1.8.** Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS);
- 1.9.** Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

Monitorear la calidad de los servicios ofrecidos en las áreas de atención a nivel nacional, incluyendo Centros de Contactos (15) áreas de atención al usuario (64), Autorizaciones (11) y Atención al prestador (1).

Monitoreo trimestral, por un año de contrato y a nivel nacional la calidad de los servicios ofrecidos por los representantes de atención del SeNaSa. Deberán ser evaluados el total de colaboradores de la institución, información que nos permitirá diseñar el plan de trabajo con los grupos de colaboradores según la información obtenida. Pudiendo ser realizada presencial para el proveedor lo cual implica trasladarse a las siguientes oficinas:

Localización de los counters y oficinas (Google Map): <https://goo.gl/maps/fYuKC9hywzw>

Regional	Hospital / Clínica / Oficina
Santo Domingo Norte	Oficina regional (Sede y Naco)
	Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora
	Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
	Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar
Monte Plata	Oficina regional
	Hospital Dr. Angel Contreras Mejía
	Hospital Municipal de Yamasá
Santo Domingo Este	Oficina regional
	Hospital Dr. Darío Contreras
	Hospital Materno Infantil San Lorenzo De Los Mina
	Grupo Medico Asociado Hainamosa
	Hospital Local de Boca Chica
	Hospital El Almirante
Santo Domingo Oeste	Hospital Municipal Elvira Echavarría Castillo (Guerra)
	Oficina regional
	Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana
	Hospital Dr. Vinicio Calventi
	Centro Cristiano de Servicios Médicos
	Hospital Municipal de Engombe
Distrito Nacional	Oficina Los Alcarrazos
	Oficina regional
	Oficina naco (Atención al Prestador)
	Oficina SAMBIL
	Hospital Salvador B. Gautier
	Hospital Dr. Moscoso Puello
	CECANOT
	Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina – CEDIMAT
	Clínica Cruz Jiminian
Hospital General Plaza de la Salud	

	Hospital Dr. Robert Read Cabral
	INCART
	Hospital Mat. Nuestra Señora de la Altagracia
	Hospital Heriberto Pieter (Oncologico)
	Asoc. Dom. De Rehabilitación
	Hospital de la Policía
Regional 1 - San Cristobal	Oficina regional
	Hospital San José - San José de Ocoa REMODELACION
	Hospital Municipal Villa Altagracia
	Hospital Juan Pablo Pina - San Cristobal
	IRMIE – Bani
	Hospital Nuestra Sra. De Regla / Peravia-bani
Regional 2 - Santiago	Oficina regional
	Corominas
	HOMS
	Unión Médica
	Hospital Cabral y Baez
	Hospital Arturo Grullon
	Hospital Toribio Bencosme (Moca)
	Hospital Presidente Estrella Ureña
	Hospital Provincial Dr. Ricardo Limardo (Puerto Plata)
	Patronato Cibaeño Contra el Cancer
Oficina de Puerto Plata	
Regional 3 - San Francisco de Macorís	Oficina regional
	Hospital Regional San Vicente de Paul
	Hospital Antonio Yapur Hedded (nagua) remodelacion
	Hospital Carlos A. Zafra (nagua)
	Hospital Inmaculada Concepción (cotui)
	Hospital Leopoldo Pou (samana)
Regional 4 - Barahona	Oficina regional
	Hospital Jaime Mota (BARAHONA)
	Hospital San Bartolomé (NEIBA)
	Hospital Gral. Melenciano (JIMANI)
	Hospital Dr. Elio Fiallo (PEDERNALES)
Regional 5 - San Pedro de Macorís	Oficina regional
	Jumbo - La Romana
	Hospital Dr. Francisco Gonzalvo - La Romana
	Hospital Dr. Antonio Musa - San Pedro
	Hospital Dr. Teófilo Hernandez - El Seibo
	Oficina satélite Bávaro
	Hospital Municipal Leopoldo Martinez - Hato Mayor
	Hospital Gral. y de Especialidades Nuestra Sra. De La Altagracia (HGENSA) – Higüey
Oficina regional	
Hospital Rosa Duarte (ELIAS PIÑA) remodelación	

Regional 6 - San Juan de la Maguana	Hospital Taiwan (AZUA)
	Hospital Dr. Alejandro Cabral (san juan de la maguana)
Regional 7 - Mao	Oficina regional
	Hospital José Francisco Peña Gomez - Mao
	Hospital Luis L. Bogaert. (Mao)
	Clínica Gran Poder de Dios (Santiago Rodriguez)
	Hospital General Santiago Rodriguez
	Hospital Ramón Matias Mella (Dajabón)
Regional 8 - La Vega	Hospital Padre Fantino (Monte Cristi)
	Oficina regional
	Hospital Traumatológico y quirúrgico Prof. Juan Bosch (LA VEGA)
	Hospital Dr. Luis Manuel Morillo King (LA VEGA)
	Hospital Pedro Emilio De Marchena (BONAO)

3. PRODUCTOS ESPERADOS:

3.1. Producto 1:

- 3.1.1. Estructura de informe, reporte y base de datos certificado por gerente de calidad de SeNaSa.
- 3.1.2. Informe de capacitación de equipo responsable de realizar el monitoreo invisible (Mystery Shopping) en los procesos misionales de la institución, cetificado por el gerente de calidad de SeNaSa.

3.2. Producto 2: Informe trimestral de resultados de monitoreo (Q1), que incluya:

- Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas.
- Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.
- Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud.
- Índice de servicio por estándar y región.
- Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos.
- **Adicionalmente el informe deberá contener anexos:**
 - Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios.
- **Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo**

3.3. Producto 3: Informe trimestral de resultados de monitoreo (Q2), que incluya:

- Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas.

- Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.
- Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud.
- Índice de servicio por estándar y región.
- Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos.
- **Adicionalmente el informe deberá contener anexos:**
 - Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios.
- **Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo**

3.4. Producto 4: Informe trimestral de resultados de monitoreo (Q3), que incluya:

- Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas.
- Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.
- Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud.
- Índice de servicio por estándar y región.
- Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos.
- **Adicionalmente el informe deberá contener anexos:**
 - Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios.
- **Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo**

3.5. Producto 5: Informe trimestral de resultados de monitoreo (Q4), que incluya:

- Cumplimiento de los doce (12) estándares de calidad de los servicios establecidos por SeNaSa en las áreas evaluadas.
- Colaboradores que cumplen con los estándares de servicios.
- Índice de servicio por oficina y áreas de atención al usuario de SeNaSa ubicadas en los Centros de Salud.
- Índice de servicio por estándar y región.
- Condiciones físicas de las áreas de atención al usuario de SeNaSa en base a los estándares establecidos.
- **Adicionalmente el informe deberá contener anexos:**
 - Tablero o dashboard de indicadores de los estándares de servicios.
- **Base de datos en Excel de los resultados de monitoreo**

4. ACUERDOS INSTITUCIONALES

- 4.1.** La empresa contratada, estará bajo la coordinación de la Gerencia de Calidad de SeNaSa. Los requerimientos de información serán tramitados a través de las instancias de coordinación definidas en esta adquisición.
- 4.2.** Cualquier cambio en alcance, siempre y cuando se genere por parte de SeNaSa, estará sometido a una negociación nueva e independiente. De no ser de parte de SeNaSa, no debe incurrir en costo para nuestra institución.

5. CALIFICACIONES REQUERIDAS

Se requiere el concurso de una Empresa con las siguientes condiciones o requisitos:

- 5.1.** Empresa al menos (1) año mínimo de experiencia en monitoreo de servicios bajo la modalidad de usuarios invisibles.
- 5.2.** Presentar cartas de las últimas tres (3) consultorías similares realizadas por la empresa.
- 5.3.** Disponer de un equipo para la realización de los monitoreo, supervisión de los monitoreos y creación de reportes e informes.

6. FORMA DE PAGO DE LA ADQUISICIÓN DEL BIEN DE ACUERDO A ENTREGABLES

El monto a pagar por esta adquisición estará previsto en el contrato de servicio que habrá de redactarse y firmarse de común acuerdo, con un tiempo de doce meses (12 meses) para la vigencia del contrato.

El **precio propuesto debe incluir todos los gastos asociados a la ejecución del contrato**. Cada pago responderá a determinado producto y/o resultado, sin los cuales no podrá hacerse ningún desembolso. Cada pago deberá estar precedido de una factura, la cual será suministrada por la empresa, con el correspondiente RNC y con las formalidades típicas de este tipo de servicio.

7. PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

La propuesta de cada interesado deberá contener lo siguiente:

- 7.1.** Documentación que explique la metodología de desarrollo para la cobertura del monitoreo a nivel nacional.
- 7.2.** Documentación formal que avale sus derechos de propiedad y/o comercialización de la solución ofertada.
- 7.3.** Contactos válidos a través de los cuales SeNaSa gestionará cualquier problema técnico o analista; nombre de técnicos, correos electrónicos, página web, teléfonos.
- 7.4.** Lista de requisitos o recursos necesarios para la ejecución del monitoreo.
- 7.5.** El plan de trabajo y cronograma de monitoreos de usuarios invisibles.

- 7.6.** Propuesta financiera de soporte y mantenimiento anual.
- 7.7.** Lista y Curriculum de personal técnico y de supervisión que formarán parte del monitoreo.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS⁷

(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel de cartas de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma⁸)

[Insértese: lugar, fecha]

A: [Insértese: nombre y dirección del/de la coordinador/a del PNUD]

Estimado señor/Estimada señora:

Los abajo firmantes tenemos el placer de dirigirnos a ustedes para ofrecer al PNUD los siguientes servicios, de conformidad con los requisitos que se establecen en la Solicitud de Propuesta de fecha *[especifíquese]* y todos sus anexos, así como en las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD. A saber:

A. Calificaciones del Proveedor de Servicios

El Proveedor de Servicios deberá describir y explicar cómo y por qué se considera la entidad que mejor puede cumplir con los requisitos de PNUD, indicando para ello lo siguiente:

- a) Perfil: descripción de la naturaleza del negocio, ámbito de experiencia, licencias, certificaciones, acreditaciones, etc.;*
- b) Licencias de negocios: documentos de registro, certificación de pago de Impuestos, etc.;*
- c) Informe financiero auditado más reciente: cuenta de resultados y balance general que indique su estabilidad, liquidez y solvencia financieras, su reputación en el mercado, etc.;*
- d) Antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto;*
- e) Certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc.;*
- f) Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas.*

B. Propuesta metodológica para la realización de los servicios

⁷ Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.

⁸ El papel de cartas oficial con el encabezamiento de la empresa deberá facilitar información detallada –dirección, correo electrónico, números de teléfono y fax– a efectos de verificación.

El Proveedor de Servicios debe describir cómo tiene previsto abordar y cumplir las exigencias de la SdP, y para ello proporcionará una descripción detallada de las características esenciales de funcionamiento, las condiciones de los informes y los mecanismos de garantía de calidad que tiene previstos, al tiempo que demuestra que la metodología propuesta será la apropiada teniendo en cuenta las condiciones locales y el contexto de los trabajos.

C. Calificación del personal clave

Cuando así lo establezca la SdP, el Proveedor de Servicios facilitará:

- a) los nombres y calificación del personal clave que participe en la provisión de los servicios, indicando el rango de cada uno (jefe de equipo, personal subalterno, etc.);*
- b) en los casos en que lo establezca la SdP, facilitará los currículos que den fe de las calificaciones indicadas; y*
- c) la confirmación por escrito de cada uno de los miembros del personal manifestando su disponibilidad durante toda la extensión temporal del Contrato.*

D. Desglose de costos por entregable*

	Entregables [indíquense en los términos utilizados en la SdP]	Porcentaje del precio total	Precio (Suma global, todo incluido)
1	Entregable 1	15%	
2	Entregable 2	20%	
3	Entregable 3	15%	
4	Entregable 4	20%	
5	Entregable 5	30%	
	Total	100%	

**Este desglose constituirá la base de los tramos de pago*

E. Desglose de costos por componente [se trata aquí de un simple ejemplo]:

Descripción de actividad	Remuneración por unidad de tiempo	Periodo total de compromiso	Número de personas	Tasa total
I. Servicios de personal				
1. Servicios en la Sede				
a. Personal técnico 1				

b. Personal técnico 2				
2. Servicios en las oficinas de campo				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
3. Servicios en otros países				
a. Personal técnico 1				
b. Personal técnico 2				
II. Gastos de bolsillo				
1. Viajes				
2. Viáticos				
3. Comunicaciones				
4. Reproducción de documentos				
5. Alquiler de equipo				
6. Otros				
III. Otros costos conexos				

*[Nombre y firma de la persona autorizada por el
Proveedor de Servicios]*

[Cargo]

[Fecha]

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA
LOS CONTRATOS INSTITUCIONALES *DE MINIMIS*
(PARA LOS CONTRATOS POR IMPORTES INFERIORES A USD 50,000)**

El presente Contrato se celebra entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas (en lo sucesivo, el “PNUD”), por una parte, y una empresa u organización indicada en la Hoja de referencia de este Contrato (en lo sucesivo, el “Contratista”), por la otra parte.

1. CONDICIÓN JURÍDICA DE LAS PARTES: El PNUD y el Contratista se denominarán “Parte” en forma individual o, colectivamente, “Partes” en virtud del presente, y:

1.1 En aplicación, entre otros instrumentos, de la Carta de las Naciones Unidas y de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas, las Naciones Unidas, comprendidos sus órganos subsidiarios, tienen plena personalidad jurídica y gozan de las prerrogativas e inmunidades necesarias para el ejercicio independiente de sus funciones y la realización de sus fines.

1.2 El Contratista tendrá la condición jurídica de contratista independiente con respecto al PNUD, y nada de lo contenido en el Contrato o relativo a éste será interpretado en el sentido de establecer o crear entre las Partes una relación de empleador y empleado o de mandante y agente. Los funcionarios, representantes, empleados o subcontratistas de cada una de las Partes no podrán ser considerados en ningún caso empleados o agentes de la otra Parte, y cada Parte será responsable únicamente de las reclamaciones resultantes de o relativas a la contratación por ella de dichas personas o entidades.

2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

2.1 El Contratista deberá prestar y completar los servicios descritos en los Términos de Referencia y el Calendario de Pagos (en lo sucesivo, los "Servicios"), con la diligencia y eficiencia debidas, y de conformidad con el presente Contrato. El Contratista también proporcionará todo el apoyo técnico y administrativo necesario para asegurar el desempeño oportuno y satisfactorio de los Servicios.

2.2 El Contratista declara y garantiza la exactitud de cualesquiera informaciones o datos proporcionados al PNUD con el propósito de celebrar este Contrato, así como la calidad de los productos y los informes previstos en este Contrato, de conformidad con las normas industriales y profesionales más elevadas.

2.3 Todos los plazos establecidos en este Contrato se considerarán esenciales en relación con el cumplimiento de la prestación de los Servicios.

3. ACUERDO A LARGO PLAZO: Si el PNUD contrata al Contratista sobre la base de un acuerdo a largo plazo ("LTA") según indicado en la Hoja de referencia de este Contrato, se aplicarán las siguientes condiciones:

3.1 El PNUD no garantiza que se encargue una cantidad determinada de Servicios durante la vigencia del acuerdo a largo plazo.

3.2 Cualquier unidad de negocios del PNUD, comprendidas, sin carácter exhaustivo, una unidad de gestión de la Sede, una Oficina de País o un Centro Regional, así como cualquier entidad de las Naciones Unidas, pueden beneficiarse del acuerdo de contratación y solicitar Servicios al Contratista en virtud del presente.

3.3 El Contratista prestará los Servicios, cuando el PNUD lo solicite y registre en una orden de compra, que estará sujeta a las condiciones estipuladas en este Contrato. Para evitar dudas, el PNUD no contraerá obligaciones jurídicas respecto del Contratista hasta, y a menos que se emita una orden de compra.

3.4 Los Servicios estarán sujetos a los Precios reducidos que figuran en el anexo. Los precios permanecerán vigentes durante un período de tres años a partir de la fecha de inicio indicada en la Hoja de referencia de este Contrato.

3.5 En caso de cualquier cambio técnico ventajoso y/o reducción de precios de los Servicios durante la vigencia del contrato de suma determinada, el Contratista debe notificar de inmediato al PNUD. El PNUD debe considerar los efectos de cualquier situación de esta naturaleza y podrá solicitar una enmienda en el contrato de suma determinada.

3.6 El Contratista debe informar semestralmente al PNUD sobre los Servicios prestados, a menos que en el Contrato se especifiquen otras condiciones. Los informes deben remitirse a la persona de contacto del PNUD indicada en la Hoja de referencia del Contrato, así como a la unidad de gestión del PNUD que haya realizado una orden de compra por los Servicios comprendidos en el período pertinente al informe presentado.

3.7 El acuerdo a largo plazo permanecerá en vigor por el período máximo de dos años y podrá ser prorrogado por el PNUD por un año adicional por mutuo acuerdo de las Partes.

4. PRECIO Y MÉTODO DE PAGO:

4.1 PRECIO FIJO: Si, de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, se escoge el precio fijo como método de pago en contraprestación por la prestación completa y satisfactoria de los Servicios, el PNUD pagará al Contratista un importe fijo indicado en la Hoja de referencia este Contrato.

4.1.1 El importe indicado en la Hoja de referencia de este Contrato no será objeto de ningún ajuste o revisión debido a fluctuaciones de precio o de moneda, o a los costos reales incurridos por el Contratista en la ejecución del Contrato.

4.1.2 El PNUD efectuará los pagos al Contratista por los importes y conforme al cronograma de pagos establecido en los Términos de Referencia y en el Calendario de pagos, una vez que el Contratista haya completado los productos correspondientes y tras la aceptación por parte del PNUD de las facturas originales presentadas por el Contratista a la persona de contacto del PNUD indicada en la Hoja de referencia de este Contrato, junto con la documentación de respaldo que pueda requerir el PNUD.

4.1.3 Las facturas deberán indicar el producto finalizado y el importe correspondiente a pagar.

4.1.4 Los pagos efectuados por el PNUD al Contratista no se considerarán como una exención al Contratista de sus obligaciones en virtud de este Contrato ni como la aceptación por parte del PNUD de la prestación de los Servicios por parte del Contratista.

4.2 REEMBOLSO DE GASTOS: Si, de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, se escoge el reembolso de gastos como método de pago en contraprestación por la prestación completa y satisfactoria de los Servicios, el PNUD pagará al Contratista un importe que no exceda el valor total indicado en la Hoja de referencia este Contrato.

4.2.1 Dicho importe es el importe total máximo de gastos reembolsables en virtud de este Contrato. El desglose de los gastos incluidos en la Propuesta Financiera, indicados en la Hoja de referencia de este Contrato, especificará el importe máximo por cada categoría de gastos reembolsables conforme a este Contrato. El Contratista deberá especificar en sus facturas o informes financieros (según lo requiera el PNUD) el importe de los gastos reembolsables reales incurridos en la prestación de los Servicios.

4.2.2 El Contratista no proveerá los Servicios, ni equipos, materiales y suministros que puedan derivar en costos que excedan el importe indicado en la Hoja de referencia de este Contrato, o del importe máximo por cada categoría de gastos especificada en el desglose de gastos comprendido en la Propuesta Financiera, sin el acuerdo previo por escrito de la persona de contacto del PNUD.

4.2.3 El Contratista deberá presentar las facturas originales o los informes financieros (según lo requiera el PNUD) correspondientes a los Servicios prestados de conformidad con el cronograma establecido en los Términos de Referencia y el Calendario de Pagos. Las facturas o los informes financieros deberán indicar los productos finalizados y el importe correspondiente a pagar. El Contratista deberá presentarlos a la persona de contacto del

PNUD, junto con la documentación de respaldo de los gastos reales incurridos según se requiera en la Propuesta financiera, o conforme lo requiera el PNUD.

4.2.4 El PNUD efectuará los pagos al Contratista una vez que el Contratista haya completado los productos indicados en las facturas originales o los informes financieros (según lo requerido por el PNUD) y tras la aceptación de tales facturas o informes financieros por parte del PNUD. Los pagos estarán sujetos a cualquier condición específica para el reembolso estipulada en el desglose de los gastos comprendidos en la Propuesta financiera.

4.2.5 Los pagos efectuados por el PNUD al Contratista no se considerarán como una exención al Contratista de sus obligaciones en virtud de este Contrato ni como la aceptación por parte del PNUD de la prestación de los Servicios por parte del Contratista.

5. ANTICIPO:

5.1 Si se adeuda un anticipo al Contratista de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, el Contratista debe presentar una factura original por el importe de ese anticipo una vez que las Partes hayan firmado este Contrato.

5.2 Si el PNUD debe pagar un anticipo que represente el 20% o más del valor total del Contrato, o por un importe de USD30.000 o más, a la firma del Contrato por las Partes, dicho pago estará supeditado a la recepción y aceptación por parte del PNUD de una garantía bancaria o un cheque certificado por el monto total del anticipo, válido durante la vigencia del Contrato, y de forma aceptable para el PNUD.

6. PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS Y LOS INFORMES:

6.1 El Contratista enviará por correo a la persona de contacto del PNUD todas las facturas originales, los informes financieros y cualesquiera otros informes y documentación de respaldo requeridos en virtud de este Contrato. A solicitud del Contratista, y sujeto a la aprobación del PNUD, las facturas y los informes financieros pueden enviarse al PNUD por fax o correo electrónico.

6.2 El Contratista debe presentar todos los informes y las facturas a la persona de contacto del PNUD especificada en la Hoja de referencia de este Contrato.

7. PLAZOS Y MODOS DE PAGO:

7.1 Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de su aceptación por parte del PNUD. El PNUD hará todo cuanto esté a su alcance para aceptar una factura original o notificar al Contratista sobre su rechazo dentro de un plazo razonable desde el momento de la recepción.

7.2 Cuando se deban prestar los Servicios, además de una factura, el Contratista debe presentar al PNUD un informe que describa en detalle los Servicios prestados en virtud del Contrato durante el período correspondiente a cada informe. Todos los informes deben redactarse en idioma español.

8. RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LOS EMPLEADOS:

8.1 El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica de sus empleados y elegirá, para trabajar en la ejecución del presente Contrato, a personas fiables que sean

capaces de cumplir con eficacia las obligaciones estipuladas en el Contrato, respeten las costumbres locales así como se comporten de conformidad con estrictos parámetros morales y éticos..

El Contratista será responsable y asumirá todos los riesgos y las responsabilidades en relación con su personal y sus bienes. El Contratista deberá (i) establecer y mantener un plan de seguridad adecuado, que tenga en cuenta la situación de seguridad imperante en el país donde se presten los Servicios; y (ii) asumir todos los riesgos y las responsabilidades relacionados con la seguridad del Contratista y la implementación completa del plan de seguridad. El PNUD se reserva el derecho de verificar si dicho plan existe y sugerir modificaciones cuando sea necesario. La falta de mantenimiento e implementación de un plan de seguridad apropiado según los requisitos en virtud del presente se considerará un incumplimiento de este Contrato. No obstante lo antedicho, el Contratista será el único responsable de la seguridad de su personal y de los bienes del PNUD bajo su custodia según lo establecido anteriormente.

9. **CESIÓN:** El Contratista no cederá, transferirá, dará en prenda ni dispondrá de cualquier otro modo del Contrato, de ninguna parte del Contrato, ni de ninguno de los derechos u obligaciones estipulados en el Contrato salvo previa autorización por escrito del PNUD.
10. **SUBCONTRATACIÓN:** En caso de que el Contratista precise de los servicios de subcontratistas, el Contratista deberá obtener la aprobación y el visto bueno previos por escrito del PNUD para todos los subcontratistas. La aprobación del PNUD de un subcontratista no eximirá al Contratista de ninguna de las obligaciones estipuladas en el presente Contrato. Las cláusulas de todo subcontrato estarán sujetas a las disposiciones del presente Contrato y habrán de condecir plenamente con ellas.
11. **INDEMNIZACIÓN:** El Contratista indemnizará, eximirá de responsabilidad y defenderá, a su costa, al PNUD y a sus funcionarios, agentes, dependientes y empleados, frente a todas las demandas, actuaciones, reclamaciones, indemnizaciones por pérdidas y responsabilidad de cualquier tipo o índole, incluidos los gastos y costas conexos, que resulten de actos u omisiones del Contratista, o de empleados, directivos, agentes o subcontratistas del Contratista, en la ejecución del presente Contrato. Esta cláusula abarcará, entre otras cosas, las reclamaciones y la responsabilidad respecto de indemnizaciones por accidentes de trabajo, la responsabilidad respecto de productos y la responsabilidad resultante de la utilización por el Contratista, sus empleados, directivos, agentes, servidores o subcontratistas de invenciones o dispositivos patentados, material protegido por los derechos de autor u otra propiedad intelectual. Las obligaciones en virtud del presente artículo no se extinguirán por la rescisión de este Contrato.

12. SEGURO Y RESPONSABILIDAD:

12.1 El Contratista contratará y mantendrá un seguro contra todo riesgo respecto de sus bienes y equipo utilizados para ejecutar el presente Contrato.

12.2 El Contratista contratará y mantendrá todos los seguros pertinentes de accidentes de trabajo, o su equivalente, con respecto a sus empleados, para satisfacer las reclamaciones por lesiones corporales o muerte en relación con el presente Contrato.

12.3 El Contratista contratará y mantendrá además un seguro de responsabilidad civil por una cuantía suficiente para satisfacer las reclamaciones de terceros por muerte y lesiones corporales, o pérdida de bienes o daños causados a bienes, que resulten de, o en relación con, la prestación de servicios en el marco del presente Contrato o la utilización de vehículos, naves, aeroplanos u otro equipo de propiedad del Contratista o arrendado por éste o sus agentes, dependientes, empleados o subcontratistas que realicen trabajos o presten servicios en relación con el presente Contrato.

12.4 Excepto en el caso del seguro de accidentes de trabajo, las pólizas de seguro exigidas por este artículo deberán:

12.4.1 designar al PNUD como asegurado adicional;

12.4.2 incluir una renuncia a la subrogación de los derechos de la compañía de seguros del Contratista contra el PNUD;

12.4.3 disponer que el PNUD recibirá aviso por escrito de la compañía de seguros con una antelación no inferior a treinta (30) días de toda cancelación de la póliza o todo cambio de su cobertura.

12.5 El Contratista proporcionará al PNUD, a solicitud de éste, pruebas satisfactorias de la existencia del seguro a que se refiere este artículo 12.

13. GRAVÁMENES Y DERECHOS PRENDARIOS: El Contratista no hará ni permitirá que ningún derecho prendario, derecho de garantía u otro gravamen a favor de terceros sea registrado o permanezca registrado en cualquier oficina pública o en el PNUD contra dinero adeudado al Contratista o que pudiera adeudarse por un trabajo realizado o por bienes o materiales suministrados conforme a lo estipulado en el Contrato, o a causa de alguna otra demanda o reclamación contra el Contratista o el PNUD.

14. EQUIPO PROPORCIONADO POR EL PNUD AL CONTRATISTA: El derecho de propiedad del equipo y los suministros que el PNUD puedan proporcionar al Contratista para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato recaerá en el PNUD, y dicho equipo será devuelto al PNUD a la conclusión del Contrato o cuando el Contratista ya no lo precise. Dicho equipo, cuando sea devuelto al PNUD, estará en el mismo estado que cuando fue entregado al Contratista, salvo el desgaste normal, y el Contratista deberá indemnizar al PNUD por los gastos reales de cualquier pérdida, daño o degradación mayores que el desgaste normal sufridos por el equipo.

15. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS:

15.1 Salvo que se disponga expresamente de otro modo por escrito en el Contrato, el PNUD tendrá derecho a toda la propiedad intelectual y demás derechos exclusivos, comprendidos, sin carácter exhaustivo, las patentes, los derechos de autor y las marcas comerciales, con respecto a los productos, los procedimientos, las invenciones, las ideas, los conocimientos prácticos o los documentos y otros materiales que el Contratista haya desarrollado para el PNUD en aplicación del Contrato y que guarden relación directa con la ejecución del Contrato, o sean producidos, preparados o reunidos como consecuencia del Contrato o durante su ejecución. El Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales constituyen trabajos realizados por encargo para el PNUD.

15.2 En tanto y en cuanto dicha propiedad intelectual u otros derechos exclusivos consistan en propiedad intelectual u otros derechos exclusivos del Contratista, (i) preexistentes al cumplimiento por el Contratista de las obligaciones estipuladas en el Contrato, o (ii) que el Contratista pueda desarrollar o adquirir, o pueda haber desarrollado o adquirido, con independencia del cumplimiento de sus obligaciones estipuladas en el Contrato, el PNUD no reclama ni reclamará ningún interés de propiedad en ellos, y el Contratista otorga al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otros derechos exclusivos únicamente a los fines del Contrato y de conformidad con sus requisitos.

15.3 A petición del PNUD, el Contratista adoptará todas las medidas necesarias, legalizará todos los documentos necesarios y en general prestará asistencia para obtener dichos derechos exclusivos y transferirlos o cederlos bajo licencia al PNUD de conformidad con los requisitos de la legislación aplicable y del Contrato.

15.4 Con sujeción a las disposiciones anteriores, todos los mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, cálculos, recomendaciones, documentos y cualesquiera otros datos compilados o recibidos por el Contratista en el marco del Contrato serán de propiedad del PNUD, estarán disponibles para su uso o inspección por el PNUD en momentos y en lugares razonables, serán tratados como confidenciales y se hará entrega de ellos únicamente a funcionarios autorizados del PNUD al concluir el trabajo estipulado en el Contrato.

16. PUBLICIDAD Y UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS: El Contratista no dará publicidad, ni hará público de otro modo que tiene una relación contractual con el PNUD, con el fin de obtener un beneficio comercial o mejorar su reputación, ni tampoco utilizará de ninguna manera el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas, ni una abreviatura del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas, en relación con sus negocios ni de otra manera sin permiso escrito del PNUD.

17. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y LA INFORMACIÓN: La información y los datos que cualquiera de las Partes considere que son exclusivos o que entregue o divulgue durante una Parte (el "Divulgador") a la otra Parte (el "Destinatario") durante la ejecución del Contrato, y a los que se califique de confidenciales (la

“Información”), serán conservados confidencialmente por esa Parte y serán tratados de la manera siguiente:

17.1 El Destinatario de dicha información:

17.1.1 para evitar la revelación, publicación o difusión de la información del Divulgador, actuará con el mismo cuidado y la misma discreción con que actúa respecto de información similar propia que no desea revelar, publicar o difundir; y

17.1.2 utilizará la Información del Divulgador únicamente para la finalidad para la cual fue revelada.

17.2 Siempre que el Destinatario tenga un acuerdo por escrito con las siguientes personas físicas o jurídicas que las obligue a tratar la información confidencial de conformidad con el Contrato y con este artículo 17, el Destinatario podrá revelar la Información a:

17.2.1 cualquier otra parte, previa autorización por escrito del Divulgador; y

17.2.2 los empleados, funcionarios, representantes y agentes del destinatario que tengan necesidad de conocer dicha información a los efectos de cumplir obligaciones estipuladas en el Contrato, y a los empleados funcionarios, representantes y agentes de cualquier persona jurídica que él controle, le controle a él o con la que se halle bajo un control común, que tengan necesidad de conocer dicha información a los efectos de cumplir obligaciones estipuladas en el Contrato, *siempre y cuando*, a estos efectos una persona jurídica controlada signifique:

17.2.2.1 una sociedad comercial en la que la Parte posee o controla de otro modo, directa o indirectamente, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones con derecho a voto; o

17.2.2.2 cualquier persona jurídica sobre la cual la Parte ejerce un control gerencial efectivo; o

17.2.2.3 tratándose de las Naciones Unidas, un órgano principal o subsidiario de las Naciones Unidas establecido con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas.

17.3 El Contratista podrá revelar información en la medida en que lo exija la ley, *siempre y cuando*, con sujeción y sin renuncia a las prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas, el Contratista dé al PNUD aviso de la revelación de la información con antelación suficiente para que el PNUD tenga una oportunidad razonable de adoptar medidas de protección o cualquier otra medida pertinente antes de que se lleve a cabo dicha revelación.

17.4 El PNUD podrá revelar información en la medida en que sea preciso con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las resoluciones o el reglamento de la Asamblea General o normas promulgadas en virtud de estos.

17.5 No podrá impedirse al destinatario que revele información que haya obtenido de un tercero sin restricción, haya sido revelada por el divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad, fuese conocida anteriormente por el destinatario o haya sido desarrollada en cualquier momento por el destinatario independientemente de cualquier revelación de ésta.

17.6 Las presentes obligaciones y restricciones en materia de confidencialidad estarán vigentes mientras dure el Contrato, comprendida toda prórroga de éste, y, salvo que se disponga otra cosa en el Contrato, permanecerán en vigor después de la extinción del Contrato.

18. FUERZA MAYOR; OTROS CAMBIOS EN LAS CONDICIONES REINANTES:

18.1 En caso de sobrevenir una causa que constituya fuerza mayor, y tan pronto como sea posible después de ello, la Parte afectada avisará y expondrá con pleno detalle por escrito a la otra Parte ese suceso o causa si, como consecuencia de ello, la Parte afectada se encuentra en la imposibilidad, total o parcialmente, de cumplir las obligaciones y desempeñar las responsabilidades estipuladas en el Contrato. La Parte afectada notificará además a la otra Parte cualquier otro cambio de la situación o cualquier otro acontecimiento que interfiera o amenace con interferir su ejecución del Contrato. En un plazo no superior a quince (15) días contados a partir de la comunicación de dicho aviso de fuerza mayor u otros cambios de la situación o un acontecimiento, la Parte afectada transmitirá también a la otra Parte un estado de los gastos estimados en que probablemente se incurra mientras dure el cambio de situación o el acontecimiento de fuerza mayor. A la recepción del aviso o los avisos requeridos en virtud del presente documento, la Parte no afectada por el acaecimiento de una causa constitutiva de fuerza mayor adoptará las medidas que considere razonablemente adecuadas o necesarias en tales circunstancias, comprendida la concesión a la Parte afectada de una prórroga razonable del plazo de que dispone para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato.

18.2 Si, por causa de fuerza mayor, el Contratista se encuentra en la imposibilidad, total o parcialmente, de cumplir las obligaciones y desempeñar las responsabilidades estipuladas en el Contrato, el PNUD tendrá derecho a dejar en suspenso o rescindir el Contrato en los mismos términos y condiciones que los previstos en el artículo 19, "Rescisión", salvo que el plazo de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días. En todo caso, el PNUD tendrá derecho a considerar al Contratista imposibilitado permanentemente para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato si estuviese imposibilitado para cumplir sus obligaciones, total o parcialmente, por causa de fuerza mayor durante un plazo superior a noventa (90) días.

18.3 Fuerza mayor significa en el presente documento todo suceso natural imprevisible e irresistible, todo acto de guerra (declarada o no), invasión, revolución, insurrección, terrorismo o cualquier otro acto de índole o fuerza similares, siempre y cuando dichos actos resulten de causas ajenas al control del Contratista y no haya habido falta ni negligencia de éste. El Contratista reconoce y acuerda que, con respecto a las obligaciones estipuladas en el Contrato que el Contratista debe cumplir en zonas en las que el PNUD está llevando a cabo, se están preparando para llevar a cabo o están dejando de llevar a cabo operaciones de mantenimiento de la paz, humanitarias o similares, los retrasos en el cumplimiento o el incumplimiento de dichas obligaciones que resulten de, o guarden relación con, las duras condiciones reinantes en esas zonas, o de incidentes de disturbios civiles que se produzcan

en esas zonas, no constituirán, en sí mismos y por sí mismos, fuerza mayor a los efectos del Contrato.

19. RESCISIÓN:

19.1 Cualquiera de las Partes podrá dar por rescindido, total o parcialmente, el Contrato por motivo justificado, dando aviso previo de ello con treinta (30) días de antelación, por escrito, a la otra Parte. No se considerará que el inicio de un procedimiento de conciliación o arbitraje de conformidad con el artículo 22.2, “Resolución de controversias” *infra* sea “causa” de rescisión del Contrato, ni que sea de otro modo en sí mismo rescisión del Contrato.

19.2 El PNUD podrá rescindir el Contrato en cualquier momento mediante notificación por escrito al Contratista en cualquier caso en que se limite o acorte o ponga fin al mandato o a la financiación del PNUD aplicables a la ejecución del Contrato, ya sea total o parcialmente. Además, salvo disposición en contrario en el Contrato, previo aviso por escrito al Contratista con sesenta (60) días de antelación, el PNUD podrá rescindir el Contrato sin tener que justificar su decisión.

19.3 En caso de que se dé por rescindido el presente Contrato, el PNUD no deberá al Contratista ningún pago, excepto en concepto de los Servicios prestados satisfactoriamente de conformidad con los términos expresos del presente Contrato.

19.4 En caso de que el Contratista sea declarado en quiebra o sometido a liquidación, pase a ser insolvente, o haga una cesión en beneficio de sus acreedores o se designe un síndico por causa de la insolvencia del Contratista, el PNUD podrá, sin perjuicio de otros derechos o recursos que les correspondan de conformidad con estas condiciones, dar por rescindido de inmediato el Contrato. El Contratista informará inmediatamente al PNUD si sobreviene cualquiera de los acontecimientos antedichos.

19.5 Las disposiciones de este artículo 19 no afectan a cualesquiera otros derechos o recursos del PNUD en virtud del Contrato o por otras causas.

20. IRRENUNCIABILIDAD DE DERECHOS: El hecho de que alguna de las Partes no ejerza los derechos a su disposición, ya sea en virtud del Contrato o por otras causas, no se considerará en ningún caso que constituye una renuncia de la otra Parte a ninguno de los derechos o recursos conexos, ni eximirá a las Partes de ninguna de sus obligaciones estipuladas en el Contrato.

21. CARÁCTER NO EXCLUSIVO: Salvo disposición en contrario en el Contrato, el PNUD no estará obligado a adquirir una cantidad mínima de bienes o servicios al Contratista y el PNUD no tendrá limitación alguna a su derecho a obtener bienes o servicios de la misma naturaleza, calidad y cantidad que los descritos en el Contrato de cualquier otra fuente y en cualquier momento.

22. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

22.1 ACUERDO AMISTOSO: Las Partes pondrán el máximo empeño en resolver amistosamente cualquier litigio, controversia o reclamación que resulte del Contrato o d su

incumplimiento, rescisión o nulidad. Si las Partes desean llegar a dicho acuerdo amistoso por conciliación, la conciliación se efectuará de conformidad con el Reglamento de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (“CNUDMI”) que esté entonces en vigor, o de conformidad con cualquier otro procedimiento que las Partes convengan por escrito.

22.2 ARBITRAJE: Todo litigio, controversia o reclamación entre las Partes que resulte del Contrato o del incumplimiento, la rescisión o la nulidad del mismo, a menos que se resuelva amistosamente de conformidad con el artículo 22.1 *supra* en un plazo de sesenta (60) días contados a partir de la recepción por una Parte de la solicitud por escrito de dicho acuerdo amistoso de la otra Parte, será sometido por cualquiera de las Partes a arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI que esté entonces en vigor. Las decisiones del tribunal arbitral se basarán en los principios generales del derecho mercantil internacional. El tribunal arbitral estará facultado para ordenar la devolución o la destrucción de bienes o de cualquier otro haber, tangible o intangible, o de toda información confidencial proporcionados en ejecución del Contrato, ordenar la rescisión del Contrato u ordenar que se adopte alguna otra medida de protección con respecto a los bienes, servicios o cualquier otro haber, tangible o intangible, o de toda información confidencial proporcionados o prestados con arreglo al Contrato, según proceda, todo ello de conformidad con la autoridad investida en el tribunal arbitral en virtud del artículo 26 (“Medidas cautelares”) y del artículo 34 (“Forma y efectos del laudo”) del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá competencia para imponer daños punitivos. Además, salvo disposición expresa en contrario en el Contrato, el tribunal arbitral no tendrá competencia para imponer un interés superior al tipo de oferta interbancaria de Londres (“LIBOR”) que esté entonces en vigor y dicho interés sólo podrá ser un interés simple. Las Partes quedarán obligadas por todo laudo arbitral emitido como consecuencia de dicho arbitraje como resolución final del litigio, controversia o reclamación.

23. PRERROGATIVAS E INMUNIDADES: Nada en el Contrato o relativo al mismo podrá ser interpretado en el sentido de constituir una renuncia, ni expresa ni implícita, a ninguna de las prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas, comprendidos sus órganos subsidiarios.

24. EXENCIÓN FISCAL:

24.1 La Sección 7 del artículo II de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, estarán exentas de todos los impuestos directos, salvo las contribuciones que constituyan una remuneración por servicios públicos, así como estarán exentas de derechos de aduana, prohibiciones y restricciones y contribuciones de índole similar respecto a los artículos que importen o exporten para su uso oficial. En caso de que alguna autoridad gubernamental se niegue a reconocer la exención del PNUD de dichos impuestos, restricciones, derechos o contribuciones, el Contratista consultará inmediatamente al PNUD para determinar un procedimiento mutuamente aceptable.

24.2 El Contratista autoriza al PNUD a descontar de las facturas del Contratista toda cantidad que corresponda a dichos impuestos, aranceles o cargas, a menos que el Contratista haya consultado al PNUD antes del pago de los mismos y el PNUD haya, en cada caso, autorizado específicamente al Contratista a pagar dichos impuestos, aranceles o cargas mediante protesta por escrito. En tal caso, el Contratista proporcionará al PNUD prueba por escrito de que se ha efectuado el pago de dichos impuestos, aranceles o cargas y de que fue debidamente autorizado, y el PNUD reintegrará al Contratista dichos impuestos, aranceles o cargas autorizados por el PNUD y pagados por el Contratista mediante protesta por escrito.

25. MODIFICACIONES: Ninguna modificación o cambio en este contrato será válido ni ejecutable contra el PNUD salvo que los representantes debidamente autorizados por las Partes lo hayan consignado por escrito.

26. AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES:

26.1 Toda factura pagada por el PNUD será sometida a una auditoría posterior al pago a cargo de auditores, internos o externos, del PNUD o de otros agentes habilitados y cualificados del PNUD en cualquier momento mientras dure el Contrato y por un plazo de tres (3) años después de la expiración o de la rescisión anticipada del Contrato. El PNUD tendrá derecho al reintegro por el Contratista de toda cantidad que dichas auditorías hayan demostrado que el PNUD ha pagado en disconformidad con las condiciones generales del Contrato.

26.2 El PNUD podrá llevar a cabo investigaciones sobre cualquier aspecto del Contrato o la adjudicación del mismo, las obligaciones ejecutadas con arreglo al Contrato y las operaciones del Contratista que guarden relación en general con la ejecución del Contrato en cualquier momento durante el plazo de vigencia del Contrato y por un periodo de tres (3) años a partir de la terminación del Contrato o de la terminación anticipada del Contrato.

26.3 El Contratista prestará su plena y puntual cooperación a toda inspección, auditoría posterior al pago o investigación. Esa cooperación abarcará, sin carácter exhaustivo, la obligación del Contratista de poner a disposición su personal y toda la documentación pertinente para dichas finalidades en tiempo y condiciones razonables y de dar al PNUD acceso a los locales del Contratista en tiempo y condiciones razonables en relación con dicho acceso al personal del Contratista y a la documentación pertinente. El Contratista pedirá a sus agentes, comprendidos, sin limitación, los abogados, contadores o demás asesores del Contratista, que cooperen razonablemente con toda inspección, auditoría posterior al pago o investigación que efectúe el PNUD conforme a lo estipulado en el presente documento.

26.4 El PNUD tendrá derecho al reintegro por el Contratista de toda cantidad que dichas auditorías o investigaciones revelen que han sido pagados por el PNUD y que no corresponden con las condiciones del Contrato. El Contratista acuerda además que, cuando proceda, los donantes del PNUD cuya financiación sea la fuente, en todo o en parte, de la financiación para la adquisición de los bienes y/o los servicios que son objeto del presente Contrato, podrán recurrir directamente al Contratista para la recuperación de cualquier

fondo determinado por el PNUD que se haya utilizado en violación o incompatibilidad con este Contrato.

27. PRESCRIPCIÓN:

27.1 Salvo en lo que respecta a las obligaciones en materia de indemnización estipuladas en el artículo 11 *supra*, o que se estipulen de otro modo en el Contrato, todo procedimiento arbitral de conformidad con el artículo 22.2 *supra* a que dé lugar el Contrato deberá iniciarse a más tardar tres (3) años después de sobrevenida la causa para ejercitar la acción.

27.2 Las Partes reconocen y acuerdan además que, a estos efectos, sobrevendrá una causa de acción cuando se produzca realmente el incumplimiento o, en caso de defectos o vicios ocultos, cuando la Parte perjudicada tenga conocimiento o debiera haber tenido conocimiento de todos los elementos esenciales de la causa para ejercitar una acción, o en caso de incumplimiento de una garantía, cuando se haga la oferta de entrega, salvo que, si una garantía cubre el funcionamiento futuro de los bienes o un proceso o sistema y, por consiguiente, para descubrir el incumplimiento deba esperarse al momento en que dichos bienes u otro proceso o sistema estén listos para funcionar de conformidad con los requisitos del Contrato, la causa para ejercitar la acción sobreviene cuando comience realmente tal funcionamiento.

28. CLÁUSULAS ESENCIALES: El Contratista reconoce y acuerda que las disposiciones establecidas en los artículos 29 a 35 constituyen cláusulas esenciales del contrato y que todo incumplimiento de estas disposiciones dará derecho al PNUD a dar por rescindido el contrato inmediatamente a partir del momento en que se dé aviso al Contratista, sin responsabilidad alguna por concepto de gastos imputables a la rescisión o ninguna otra responsabilidad de cualquier tipo. Además, ninguna disposición en este documento limitará el derecho del PNUD a recurrir a las autoridades nacionales pertinentes para la acción legal pertinente en caso de cualquier presunto incumplimiento de dichas cláusulas esenciales.

29. FUENTE DE LAS INSTRUCCIONES: El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad ajena al PNUD en relación con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Si una autoridad ajena al PNUD trata de imponer alguna instrucción o restricción relativas a la ejecución del Contrato por el Contratista, el Contratista lo notificará de inmediato al PNUD y prestará toda la asistencia razonable que solicite el PNUD. El Contratista no adoptará ninguna medida referente al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato que pueda afectar negativamente los intereses del PNUD o de las Naciones Unidas, y el Contratista cumplirá las obligaciones estipuladas en el Contrato con el más profundo respeto por los intereses del PNUD.

30. NORMAS DE CONDUCTA: El Contratista garantiza que no ha ofrecido ni ofrecerá a ningún funcionario, representante, empleado o agente del PNUD ningún beneficio directo o indirecto como consecuencia del presente Contrato o de su adjudicación. El Contratista observará todas las leyes, ordenanzas y normas y todos los reglamentos atinentes al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato. Asimismo, en la ejecución

del Contrato, el Contratista deberá cumplir con las normas de conducta establecidas en el Boletín del Secretario General ST/SGB/2002/9 del 18 de junio de 2002, titulado “Estatuto relativo a la condición y los derechos y deberes básicos de los funcionarios que no forman parte del personal de la Secretaría y de los expertos en misión” y en el ST/SGB/2006/15 del 26 de diciembre de 2006 relativo a las “Restricciones posteriores al empleo”, y también deberá cumplir y estará sujeto a las obligaciones siguientes:

- 30.1** el Código de Conducta de los proveedores de las Naciones Unidas;
- 30.2** la Política del PNUD sobre el fraude y otras prácticas corruptas (“Política del PNUD contra el fraude”);
- 30.3** las guías de investigación de la Oficina de Auditoría e Investigaciones (OAI) del PNUD;
- 30.4** la Política de sanciones de proveedores del PNUD; y
- 30.5** todas las directrices de seguridad emitidas por el PNUD.

El Contratista reconoce y acepta que ha leído y conoce los requisitos de los documentos anteriores, que están disponibles en línea en www.undp.org o en <http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/>. Mediante tal reconocimiento, el Contratista declara y garantiza que cumple con los requisitos mencionados y los cumplirá durante la vigencia de este Contrato.

31. OBSERVANCIA DE LA LEY: El Contratista observará todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentaciones atinentes al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato. Además, el Contratista observará todas las obligaciones que conlleva su inscripción como proveedor seleccionado de bienes o servicios al PNUD, obligaciones que se establecen en los procedimientos de inscripción de los proveedores del PNUD.

32. TRABAJO INFANTIL: El Contratista declara y garantiza que no realiza, como tampoco sus entidades matrices (si procede), ni sus subsidiarias o filiales (si las hubiera), prácticas incompatibles con los derechos enunciados en la Convención sobre los Derechos del Niño, comprendido su artículo 32, que, entre otras disposiciones, exige que el niño esté protegido contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

33. MINAS: El Contratista garantiza y declara que ni él, ni sus entidades matrices (de haberlas), ni alguna de las entidades subsidiarias o filiales del Contratista (de haberlas), se dedica a la venta o fabricación de minas antipersonales o de componentes que se utilicen en la fabricación de minas antipersonales.

34. EXPLOTACIÓN SEXUAL:

34.1 En la ejecución del Contrato, el Contratista deberá cumplir con las normas de conducta establecidas en el Boletín del Secretario General ST/SGB/2003/13 del 9 de octubre de 2003 relativo a las “Medidas especiales para la protección de la explotación sexual y el abuso sexual”. En particular, el Contratista no deberá participar en ninguna conducta que

constituya explotación sexual o abuso sexual, de conformidad con las definiciones de ese boletín.

34.2 El Contratista adoptará todas las medidas que corresponda para impedir que cualquiera de sus empleados o cualquier otra persona contratada y controlada por el Contratista para desempeñar servicios en el marco del Contrato cometa actos de explotación o abusos sexuales. A estos efectos, las relaciones sexuales con una persona menor de 18 años de edad, sean cuales fueren las leyes vigentes en materia de consentimiento, constituirán explotación y abusos sexuales de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá de intercambiar dinero, bienes, servicios u otras cosas de valor por favores o relaciones sexuales, o de practicar relaciones sexuales que exploten o degraden a una persona, y adoptará todas las medidas razonables y apropiadas para prohibir que sus empleados u otras personas contratadas y controladas por él realicen esas actividades.

34.3 El PNUD no aplicará la norma anterior relativa a la edad en caso de que el personal del Contratista o cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para desempeñar servicios en el marco del Contrato esté casada con la persona menor de 18 años de edad con la que hayan tenido lugar las relaciones sexuales y de que dicho matrimonio sea reconocido como válido en virtud de las leyes del país de ciudadanía de dicho personal del Contratista o de cualquier otra persona que el Contratista pueda contratar para desempeñar servicios en el marco del Contrato.

35. MEDIDAS CONTRA EL TERRORISMO: El Contratista acuerda adoptar todas las medidas razonables para velar por que ninguno de los fondos del PNUD recibidos conforme al Contrato se utilice para brindar apoyo a personas o entidades asociadas con el terrorismo, y que los destinatarios de los fondos proporcionados por el PNUD conforme al presente Contrato no figuren en la lista mantenida por el Comité del Consejo de Seguridad establecido en virtud de la resolución 1267 (1999). Se puede acceder a la lista a través de https://www.un.org/sc/suborg/es/sanctions/1267/aq_sanctions_list. Esta disposición debe incluirse en todos los subcontratos o subacuerdos suscritos en virtud del Contrato.