



**SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP)  
SDP-10-2019**

**“Consultoría de medición de la prestación de los servicios del ISFODOSU”**

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 de medición de la prestación de los servicios del ISFODOSU”**.

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 **03 de abril 2019 a las 3:00 p.m.** por correo electrónico, a la dirección que se indica a continuación:

**[Adquisiciones.do@undp.org](mailto: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](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	<b>“Consultoría de medición de la prestación de los servicios del ISFODOSU”.</b>
Organismo asociado del PNUD en la implementación	<b>Proyecto No. 00077492: “Incremento de la Calidad y eficiencia de los servicios de formación docente impartidos por el ISFODOSU”</b>
Breve descripción de los servicios solicitados <sup>1</sup>	<p>El objeto del presente término de referencia lo constituye el establecimiento de los términos técnicos para la contratación de los servicios de medición de la calidad de la prestación del servicio ofrecido por el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) a sus estudiantes en sus seis (6) dependencias. Dicha evaluación se dividirá en tres (3) lotes según la metodología utilizada para ejecutar la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lote 1: Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante encuestas de satisfacción en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud’Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).</li> <li>• Lote 2: Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante la técnica de Cliente Misterioso en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud’Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).</li> <li>• Lote 3: Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante auditorías técnicas de los comedores, la residencia estudiantil, la limpieza de las instalaciones y del servicio de biblioteca en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud’Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).</li> <li>•</li> </ul>

<sup>1</sup> 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	<p>LOTE 1: Producto 1: Informe del piloto de validación de cuestionarios <b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU •</i></p> <p>LOTE 2: <b>Producto 1:</b> Programa de auditorías de "Cliente Misterioso" <b>y Plan de trabajo</b> <b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU</i></p> <p>LOTE 3: <b>Producto 1:</b> Documentación del desarrollo de Auditorías: Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i></p> <p><b>Producto 2:</b> Documentación del análisis final de la información recopilada. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i></p> <p>Actividades para la planificación de auditorías Técnicas:</p>
Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios	Departamento de Planificación y Desarrollo Rectoría
Frecuencia de los informes	<i>Producto 1 de los lotes 1 y 2: anual. Producto 2 lotes 1 y 2, productos 1 y 2 lote 3: Cuatrimestral</i>
Requisitos de los informes de avance	No aplica
Localización de los trabajos	<p>El trabajo será realizado en la Rectoría del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña y en los seis (6) Recintos que lo conforman:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recinto Félix Evaristo Mejía y Rectoría – Santo Domingo.</li> <li>- Recinto Eugenio María de Hostos – Santo Domingo.</li> <li>- Recinto Urania Montás – San Juan de la Maguana.</li> <li>- Recinto Juan Vicente Moscoso – San Pedro de Macorís.</li> <li>- Recinto Emilio Prud'Homme – Santiago.</li> <li>- Recinto Luis Núñez Molina – Santiago.</li> </ul>
Duración prevista de los trabajos	12 meses
Fecha de inicio prevista	Abril 2019
Fecha de terminación máxima	Abril 2020

**Commented [CL1]:** El plan de tratabajo es parte de la propuesta y no puede considerarse dentro de los entregables

Viajes previstos	El ISFODOSU facilitará el traslado a los Recintos de acuerdo a la disponibilidad del mismo y información necesaria para el alcance de los objetivos de la consultoría. Los gastos por viáticos serán cubiertos por el consultor(es).
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
Moneda de la propuesta	<input type="checkbox"/> Moneda local, pesos dominicanos. <input type="checkbox"/> Dolares americanos para firmas sin representación local
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios <sup>2</sup>	<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"/> Permitidas. Se aceptarán propuestas para uno o mas lotes

<sup>2</sup> 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.

Condiciones de pago <sup>3</sup>	<b>LOTE 1:</b>	
	<b>PRODUCTO</b>	<b>PORCENTAJE DEL CONTRATO</b>
	<b>Producto 1:</b> Informe del piloto de validación de cuestionarios.	40%
	<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>
	<b>LOTE 2:</b>	
	<b>PRODUCTO</b>	<b>PORCENTAJE DEL CONTRATO</b>
	<b>Producto 1:</b> Programa de auditorías de "Cliente Misterioso" y Plan de trabajo.	40%
	<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>
	<b>LOTE 3:</b>	
	<b>PRODUCTO</b>	<b>PORCENTAJE DEL CONTRATO</b>
<b>Producto 1:</b> Documentación del desarrollo de Auditorías: Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	40% <i>(Se realizará el pago luego de la entrega del tercer informe)</i>	
<b>Producto 2:</b> Documentación del análisis final de la información recopilada. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>	
Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios	Gerente de Gestión Humana del ISFODOSU/ Oficial de Gobernabilidad del PNUD	

<sup>3</sup> 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.

finalizados y autorizar el desembolso de los pagos.	
Tipo de contrato que deberá firmarse	<input type="checkbox"/> Contrato de servicios profesionales
Criterios de adjudicación de un contrato	<input type="checkbox"/> Adjudicación por lote a la empresa que obtenga la 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><b><u>Propuesta técnica (70%)</u></b></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%  <p><b><u>Propuesta financiera (30%)</u></b></p> <p>Se calculará como la relación entre precio de la propuesta y el precio más bajo de todas las propuestas que haya recibido el PNUD.</p>
El PNUD adjudicará el Contrato a:	<input type="checkbox"/> Uno o varios oferentes. Se adjudicará la empresa que obtenga el mayor puntaje combinado en cada lote
Anexos a la presente SdP <sup>4</sup>	<input type="checkbox"/> Formulario de presentación de la Propuesta (Anexo 2) <input type="checkbox"/> Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (Anexo 3) <sup>5</sup> <input type="checkbox"/> TdR detallados

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

<sup>5</sup> 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.

Persona de contacto para todo tipo de información (Demandas por escrito únicamente) <sup>6</sup>	<i>Adquisiciones.do@undp.org</i>  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.
Otras informaciones:	<b>La empresa debe presentar junto a su propuesta técnica el cronograma de ejecución para los lotes a los que aplique</b>

---

<sup>6</sup> 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.

<b>EVALUACION PRELIMINAR</b>	
<b>Requisito</b>	<b>Cumple/No Cumple</b>
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 3 (tres) contratos similares o cartas de referencia de trabajos similares realizados para cada lote al que aplique	
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
<b>Total</b>		<b>1.000</b>	

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 1 Para todos los lotes	Puntuación máxima	
<b>Experiencia de la Firma o Asociación de Profesionales</b>		
1.1	<b>Al menos tres (3) contratos relacionados con la ejecución de contratos relacionados con el presente proceso.</b>	<b>200</b>
1.2	<b>De 4 a 4 contratos relacionados</b>	<b>300</b>
1.2	50 puntos adicionales por cada experiencia específica relacionada al proceso en asunto hasta un máximo de 100 puntos.	<b>100</b>
		<b>400</b>
Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 2 Para todos los lotes	Puntuación máxima	
<b>Metodología, enfoque y plan de ejecución propuestos</b>		
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 Para lote 1	Puntuación máxima		
<b>Coordinador</b>			
La Formación académica Coordinador	Especialidad en logísticas y/o formación relacionada a planificación y supervisión de personal.	65	75
	Profesional del área Recursos humanos, Ingeniería Industrial, Administración o áreas relacionadas.	10	
Experiencia General Coordinador	Al menos 5 años de experiencias Implementación de evaluaciones en el mercado	50	65
	5 puntos por año adicional (hasta la puntuación máxima)	15	
	Experiencia en consultorías en el sector de educación superior.	10	10
<b>Equipo</b> 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	<b>75</b>
Experiencia General del equipo	Al menos 3 experiencias en Implementación de evaluaciones en el	50	75

	mercado. 5 puntos [pr experiencia adicional]	25	
<b>Total</b>			<b>300</b>

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3 Para lote 2	Puntuación máxima		
<b>Coordinador</b>			
La Formación académica Coordinador	Especialidad en logísticas y/o formación relacionada a planificación y supervisión de personal.	65	75
	Profesional del área Recursos humanos, Ingeniería Industrial, Administración o áreas relacionadas.	10	
Experiencia General Coordinador	Al menos de 5 años Experiencia en Implementación de evaluaciones en el mercado	50	65
	5 puntos por año adicional (hasta la puntuación máxima)	15	
	Experiencia en consultorías en el sector de educación superior.	10	10
<b>Equipo</b> 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	<b>75</b>
Experiencia General del equipo	Al menos 3 experiencias en Implementación de evaluaciones en el mercado. 5 puntos [pr experiencia adicional]	50	75
		25	
<b>Total</b>			<b>300</b>

Evaluación de la Propuesta Técnica Formulario nº 3 Para lote 3	Puntuación máxima		
<b>Coordinador</b>			
La Formación académica Coordinador	Especialidad en logísticas y/o formación relacionada a planificación y supervisión de personal.	65	75
	Profesional del área Recursos humanos, Ingeniería Industrial, Administración o áreas relacionadas.	10	
Experiencia General Coordinador	Al menos de 5 años de experiencias en procesos similares	50	65
	5 puntos por año adicional (hasta la puntuación máxima)	15	
	Experiencia en consultorías en el sector de educación superior.	10	10
<b>Equipo</b> 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	<b>75</b>
Experiencia General del equipo	Al menos 3 referencias en Implementación de satisfactorias en proyectos de similar naturaleza a la contratación . 5 puntos [por experiencia adicional)	50	75
		25	
<b>Total</b>			<b>300</b>

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### Proyecto No. 00077492: “Incremento de la Calidad y eficiencia de los servicios de formación docente impartidos por el ISFODOSU”

“Consultoría de medición de la prestación de los servicios del ISFODOSU”.

#### I. CONCEPTO DEL SERVICIO

El objeto del presente término de referencia lo constituye el establecimiento de los términos técnicos para la contratación de los servicios de medición de la calidad de la prestación del servicio ofrecido por el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU) a sus estudiantes en sus seis (6) dependencias. Dicha evaluación se dividirá en tres (3) lotes según la metodología utilizada para ejecutar la evaluación:

- **Lote 1:** Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante encuestas de satisfacción en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud'Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).
- **Lote 2:** Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante la técnica de Cliente Misterioso en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud'Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).
- **Lote 3:** Contratación de los servicios para la medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante auditorías técnicas de los comedores, la residencia estudiantil, la limpieza de las instalaciones y del servicio de biblioteca en los Recintos Félix Evaristo Mejía (FEM), Eugenio María de Hostos (EMH), Juan Vicente Moscoso (JVM), Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM), Emilio Prud'Homme (EPH) y Urania Montás (RUM) pertenecientes Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU).

#### II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el servicio de medición de la calidad de la prestación de los servicios mediante encuestas de satisfacción se busca medir la percepción de los usuarios acerca de:

- Los servicios estudiantiles;
- Los servicios administrativos;
- El acceso y disponibilidad de la Información;
- La infraestructura;
- La cortesía y competencia del personal administrativo que brinda el servicio en cada Recinto;
- Medir la percepción de los usuarios acerca del grado de comunicación del servicio ofertado y su efectividad con respecto a la percepción del usuario.
- Determinar el índice ponderado de satisfacción del usuario por grupos (Clasificación por Recinto) – (Clasificación por Plan de Estudio cursado) – (Clasificación por Cuatrimestre cursado);
- Investigar y diagnosticar los motivos de insatisfacción de los usuarios, en detalle y según cada aspecto;
- Cuantificar y ponderar los factores y atributos en grado de satisfacción e insatisfacción en cada aspecto evaluado;
- Comparativos por periodos, factores y atributos;
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas en las áreas que participan del proceso operativo;
- Conocer en forma específica cuales son las principales falencias en las áreas que participan del proceso operativo;
- Medir aspectos relacionados con:
  - La calidad del servicio que se brinda a los usuarios;
  - El nivel de atención de acuerdo al tipo de usuarios;
  - La agilización en la atención a los usuarios;

- Las Inquietudes o sugerencias para las diferentes áreas de la institución.

Por igual, se busca evaluar de forma técnica la prestación de los servicios de cada uno de los Recintos del ISFODOSU mediante auditorías técnicas de los comedores, residencia estudiantil, la limpieza de las instalaciones de la planta física y áreas verdes, y el servicio de biblioteca.

### III. ALCANCE DEL SERVICIO A CONTRATAR:

Conforme a lo citado en los puntos anteriores, el servicio de consultoría deberá cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar un **diagnóstico del estado actual y propuesta de línea base de los indicadores de calidad en el servicio, procesos y nivel de cumplimiento de los estándares de calidad** de los servicios, y determinar su alineación con los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- Desarrollar el **proceso de implementación** de la aplicación de la Evaluación de los Servicios Estudiantiles mediante la metodología de encuestas de satisfacción existente en la Institución y técnica de cliente misterioso en los seis (6) Recintos del Instituto especificados en el alcance del presente término de referencia.
- Definir y desarrollar los **critérios asociados** a los aspectos del servicio a evaluar mediante propuestas del modelo a evaluar, debiendo desarrollar y proponer mejoras al modelo de acuerdo a las necesidades del contratante y la experiencia del adjudicatario. Se deberá de adaptar los criterios de medición por modificaciones en el servicio ofertado, a partir de las oportunidades de mejora encontradas.
- Presentar propuestas de **instrumentos de evaluación** bajo la metodología de encuestas de satisfacción y técnica de cliente misterioso, buscando la selección de mecanismos de seguimiento y medición que permitan identificar acciones preventivas y correctiva ante el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, definidos por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología y este instituto, de los servicios ofertados en cada uno de los seis (6) Recintos del Instituto especificados en el alcance del presente término de referencia. Se deberá de plantear resultados del análisis de los instrumentos partiendo de los datos arrojados en la marcha blanca.
- Diseñar e implementar el **sistema de auditoría técnica** del cumplimiento de los estándares de calidad bajo los instrumentos de evaluación definidos y aprobados en relación a las dimensiones de servicio de alimentación en los comedores, servicio de residencia estudiantil, servicios de registro y atención al estudiantado, servicio de las bibliotecas y auditoría técnica de la limpieza de las instalaciones.
- Definir los **formatos y plantillas para la toma de datos** en la medición e informes de auditoría técnica y de cliente misterioso.
- Proveer una **interlocución permanente con el área responsable** del contrato durante tanto la planificación y realización de la auditoría como para el tratamiento de cualquier aspecto que pueda surgir en relación con el cumplimiento del contrato, tales como problemas encontrados en la realización de las inspecciones, resultados de las mediciones y otros.
- Proveer **reuniones conjuntas**, al menos cada cuatro (4) meses al año, para revisar y afinar los criterios de medición y lineamientos para la captura de datos. Después de haber realizado cada auditoría técnica y medición mediante la metodología del cliente misterioso de deberá de proveer una reunión de rendición de cuentas en cuanto a los resultados obtenidos en la aplicación de la evaluación por parte del adjudicatario.
- Presentar un **estudio estadístico** de los datos obtenidos en cada evaluación de auditoría técnica y al ejecutar la metodología de cliente misterioso, que permita conocer la desviación en base a los datos obtenidos y la línea base planteada.
- Proveer un **informe final aprobado** en base a los hallazgos del estudio estadístico y recomendaciones de mejora planteadas y aprobadas por los responsables del Comité de Calidad de la institución.

### IV. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN:

#### LOTE NO. 1:

A continuación, se muestra la relación de parámetros a evaluar en las evaluaciones del índice de satisfacción estudiantil bajo el criterio de "Bienestar Estudiantil" en el **Lote 1** definido en el objetivo general de estos términos de referencia:

- Servicios Estudiantiles
- Servicios Administrativos
- Acceso a la Información
- Infraestructura
- Evaluación a Personal Administrativo
- **NPS** - Net Promoter Score
- **CES** - Customer Effort Score
- **CSAT** - Customer Satisfaction Score

- a. **Forma de realización de las encuestas: Virtual.** Las encuestas se realizarán de forma anónimas por parte de los estudiantes.
- b. **Tamaño de la muestra:** Utilizando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, seleccionar una muestra significativa de la población segmentado por Recinto, según el Tamaño del Universo del cuatrimestre en que se realice la evaluación. Presente se encuentra un histórico, a modo de referencia, de los últimos cuatrimestres durante el año 2018 – 2019:

Período	FEM	EMH	LNNM	EPH	JVM	UM	Total
2019-01	700	524	881	395	557	663	<b>3,720</b>
2018-03	580	506	786	340	574	627	<b>3,413</b>
2018-02	604	498	832	352	562	682	<b>3,530</b>
2018-01	616	524	818	354	568	698	<b>3,578</b>
2017-03	580	525	810	311	515	699	<b>3,440</b>

Servicios Estudiantiles	<p><u>Evaluación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción estudiantil de acuerdo a los siguientes servicios estudiantiles:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residencia Estudiantil.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la limpieza.</li> <li>○ Evaluación del mobiliario.</li> <li>○ Evaluación de la distribución del espacio.</li> <li>○ Evaluación de la reglamentación.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad.</li> </ul> </li> <li>• <b>Servicio de Alimentación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la variedad del menú.</li> <li>○ Evaluación de la comodidad de las instalaciones.</li> <li>○ Evaluación de la puntualidad del servicio.</li> <li>○ Evaluación de la atención y amabilidad del personal.</li> <li>○ Evaluación del aspecto y presentación de la comida.</li> </ul> </li> <li>• <b>Servicio de Biblioteca.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de libros.</li> <li>○ Evaluación de los plazos y condiciones de préstamos de libros.</li> <li>○ Evaluación del horario de servicios.</li> <li>○ Evaluación del trato del personal.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de puestos de lectura y estudios.</li> <li>○ Evaluación de la comunidad de las instalaciones.</li> <li>○ Evaluación del acceso a libros electrónicos.</li> <li>○ Evaluación de libros actualizados y vigentes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Servicio de Orientación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación del seguimiento psicológicos horarios de servicio.</li> </ul> </li> </ul>
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la orientación académica.</li> <li>○ Evaluación de la orientación vocacional.</li> <li>● <b>Servicio de Apoyo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación del servicio médico.</li> <li>○ Evaluación de las facilidades para estudiantes con alguna discapacidad.</li> <li>○ Evaluación de los servicios de seguridad dentro del Recinto.</li> </ul> </li> <li>● <b>Servicios Extracurriculares.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la oferta de actividades deportivas.</li> <li>○ Evaluación de las instalaciones deportivas.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de horario para cada actividad deportiva ofertada.</li> <li>○ Evaluación de la oferta de actividades culturales.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de recursos necesarios para actividades culturales ofertadas.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de horarios para actividades culturales ofertadas.</li> </ul> </li> </ul>
Servicios Administrativos	<p><u>Evaluación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción estudiantil de acuerdo a los siguientes servicios administrativos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Facilidad de acceso a las áreas que otorgan Servicios Estudiantiles (Registro, Admisiones, entre otros)</b></li> <li>● <b>Horas de apertura</b></li> <li>● <b>Tiempo de espera</b></li> <li>● <b>Trato del personal</b></li> <li>● <b>Trámites realizados sin errores</b></li> <li>● <b>Rapidez de Respuesta</b></li> <li>● <b>Competencia/ Personal Cualificado</b></li> <li>● <b>Comunicación Clara/ De fácil entendimiento</b></li> <li>● <b>Suficiencia de persona</b></li> </ul>
Acceso a la Información	<p><u>Evaluación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción estudiantil de acuerdo a los siguientes aspectos en cuanto al acceso a la información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Disponibilidad de la Información.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de los horarios de asignaturas.</li> <li>○ Evaluación de oportunidades académicas.</li> <li>○ Evaluación de los boletines informativos.</li> <li>○ Evaluación de las actividades y eventos culturales/educativos.</li> <li>○ Evaluación de la información en cuanto a los docentes.</li> <li>○ Evaluación de los procedimientos para realizar sugerencias, comentarios y quejas.</li> <li>○ Evaluación de la facilidad para realizar solicitudes de información.</li> </ul> </li> <li>● <b>Portal – Mi ISFODOSU.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la facilidad de acceso.</li> <li>○ Evaluación de la claridad de instrucción.</li> <li>○ Evaluación de la correspondencia en cuanto a las publicaciones.</li> <li>○ Evaluación de la satisfacción por la disponibilidad de los cupos.</li> </ul> </li> </ul>
Infraestructura	<p><u>Evaluación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción estudiantil de acuerdo a los siguientes aspectos en cuanto a la infraestructura:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Aulas y laboratorios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la higiene.</li> <li>○ Evaluación de la distribución del espacio.</li> <li>○ Evaluación de la ventilación.</li> <li>○ Evaluación de la comodidad del mobiliario.</li> <li>○ Evaluación de la capacidad de espacio.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la disponibilidad de recursos necesarios de trabajo/laboratorios.</li> <li>○ Evaluación del funcionamiento del Internet.</li> <li>● <b>Comedor.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la higiene.</li> <li>○ Evaluación de la comodidad del mobiliario.</li> <li>○ Evaluación de la distribución del espacio.</li> <li>○ Evaluación de la ventilación.</li> <li>○ Evaluación de la capacidad del espacio.</li> </ul> </li> <li>● <b>Baños.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la higiene.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad.</li> <li>○ Evaluación de la iluminación.</li> <li>○ Evaluación del mobiliario.</li> </ul> </li> <li>● <b>Áreas verdes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la limpieza.</li> <li>○ Evaluación de la disponibilidad.</li> <li>○ Evaluación de la iluminación.</li> <li>○ Evaluación del mobiliario.</li> <li>○ Evaluación de la cobertura del Wifi.</li> </ul> </li> </ul>
Evaluación a Personal Administrativo	<u>Evaluación cuantitativa y cualitativa de la satisfacción estudiantil de acuerdo a los siguientes aspectos de la evaluación al personal administrativo:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Cortesía y competencia del personal administrativo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluación de la cortesía del personal.</li> <li>○ Evaluación de la rapidez de respuesta del personal.</li> <li>○ Evaluación del personal cualificado.</li> <li>○ Evaluación del trato imparcial del personal.</li> <li>○ Evaluación de la comunicación clara del personal.</li> <li>○ Evaluación de la suficiencia del personal.</li> </ul> </li> </ul>
NPS - Net Promoter Score	<u>Pregunta de Evaluación:</u> <b>¿Qué tan probable es que nos recomiendes a un familiar o amigo?</b>
CES - Customer Effort Score	<u>Pregunta de Evaluación:</u> <i>Se consulta en qué medida se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación "La empresa hizo fácil para mi manejar mi problema."</i>
CSAT - Customer Satisfaction Score	<u>Pregunta de Evaluación:</u> <b>Parte de la pregunta "En general ¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro producto/servicio?"</b>
TGW - Things Gone Wrong	Estudio con el objetivo de medir la cantidad de aspectos negativos o "cosas que han salido mal". <b>Este índice se logra midiendo las quejas que recibes por cada servicio entregado.</b>

#### LOTE NO. 2:

A continuación, se muestra la relación de parámetros a evaluar en las mediciones de la calidad de la prestación de los servicios bajo el criterio de la técnica de "Cliente Misterioso" en el **Lote 2** definido en el objetivo general de estos términos de referencia:

Se deberá de tener en cuenta los siguientes servicios bajo el contexto de la evaluación de "Cliente Misterioso":

- Admisión y Registro de Estudiantes;
  - Programas de Extensión;
  - Docencia a Estudiantes;
  - Servicio de Alimentación;
  - Servicio de Residencia Estudiantil;
  - Servicios de Solicitud de Documentos;
  - Servicios de Orientación Estudiantil;
  - Sistema de Información destinado al estudiantado.
- **CRITERIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, se valorarán los siguientes aspectos:

- **Disponibilidad:** disponibilidad, facilidad de acceso a las instalaciones de recepción de los servicios y predisposición al atender al usuario. Se deberá de tomar en cuenta, también, la evaluación del horario de acuerdo a si es conveniente para la solicitud y recepción de los documentos.
- **Actitud comercial:** trato y comunicación.
- **Competencia:** conocimientos y habilidades. Capacidad de proveer información fidedigna y confiable.
- **Apariencia:** aspecto físico y uniforme de la institución.
- **Tiempo de espera:** percepción de que el colaborador presta una atención eficiente y valorando el tiempo del cliente.
- **Capacidad resolutive:** los colaboradores deben de ser capaces de evaluar cuándo una situación debe ser solventada fuera del procedimiento, por lo que se busca evaluar cómo los colaboradores actúan cuando se les ha presentado una situación inusual por parte del "cliente misterioso".

Este criterio se valorará solicitando algún tipo de información a los colaboradores del ISFODOSU o simulando algún escenario de actuación de los acordados con el adjudicatario. La evaluación se realizará por separado a los colaboradores que poseen alguna interacción directa con los diferentes grupos de interés. Asimismo, también se evaluará a los colaboradores administrativos con relación al aspecto de competencia y capacidad resolutive al atender la línea de atención telefónica.

Con el fin de valorar la competencia y el desempeño del personal se formularán preguntas y se realizarán acciones concretas acordadas con la institución. Además, se deberán de incluir en las evaluaciones de "Cliente Misterioso" todos los indicadores comprometidos en la **Carta Compromiso al Ciudadano** con vigencia para el año en curso de la evaluación ejecutada.

Para la valoración de este criterio aplicado a los canales online (sugerencias/reclamaciones vía web, Twitter, Facebook, Instagram y Página Web) se evaluará la Disponibilidad, entendida en este caso como el tiempo de contestación por parte de la organización desde su publicación y que, según el indicador de calidad incluido en el servicio de referencia, deberá ser inferior a 24 horas para el caso de las Redes Sociales e inferior a 15 días para Sugerencias/Reclamaciones por medio de la Página Web y la Línea 311; la actitud comercial referida al trato en la respuesta y la competencia aludiendo a la calidad de la respuesta. Por igual, se deberá de utilizar los lineamientos e indicadores utilizados por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para evaluar el cumplimiento de las diferentes categorías de las **Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC)** a las cuales se encuentra sujeta la organización. Estas normativas son las siguientes:

- 1) **NORTIC A2-1:2013:** Norma para la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano.
- 2) **NORTIC A3-1:2014:** Norma Sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
- 3) **NORTIC E1-1:2014:** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.

- **CRITERIO DE CONFORT DEL CLIENTE**, se valorarán los siguientes aspectos:

Para evaluar el criterio de confort, el auditor/inspector realizará un recorrido en función de cliente por cada una de las instalaciones de cada Recinto evaluado y según el servicio a recibir. Se valorarán los aspectos siguientes:

- **Información/señalización recibida por el cliente:** señalización, normas, tarifas de los servicios, horarios, etc.
- **Confort.** En este criterio se considera:
  - **Conservación:** estado de conservación y capacidad de uso del mobiliario, instalaciones y recursos necesarios para otorgar el servicio.
  - **Limpieza:** limpieza del mobiliario, suelos, paredes, techos, andenes, vestíbulos, cristales y recursos necesarios para otorgar el servicio (Se deberá de proveer una propuesta de los aspectos técnicos a evaluar en cuanto a la limpieza de las instalaciones).
  - **Seguridad:** se debe tener en cuenta la existencia, caducidad y operatividad aparente de los extintores, señalización de elementos de emergencia, salidas de emergencia, planos y líneas de evacuación, disponibilidad y competencia del personal de seguridad, etc.
- **Accesibilidad:** análisis de la accesibilidad del entorno prestando especial atención a los elementos relacionados con la accesibilidad física y sensorial de los usuarios, tanto para las personas con diversidad funcional como para las personas de movilidad reducida no incluidas en estos términos de referencia, así como para los clientes en general. Se deberá de amparar este indicador bajo los lineamientos del *Artículo 78 de la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 5-13 y criterios de certificación institucional promovidos por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).*

- **E- CLIENTE MISTERIOSO**, se valorarán los siguientes aspectos:

Se valorarán, por separado, los siguientes aspectos del Portal Web y las herramientas de las Redes Sociales del ISFODOSU:

- **Usabilidad:** Claridad y sencillez de cada herramienta y el modo en que el cliente interactúa con ella (sencilla, cómoda e intuitiva, de fácil comprensión para el cliente).
- **Navegabilidad:** Facilidad con la que un usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen el Sitio Web e identificar las diferentes secciones y contenidos de una forma sencilla y efectiva y sin perderse en ellos, permitiendo al cliente encontrar rápidamente lo que está buscando (estructura, localización, contexto y prioridad).
- **Accesibilidad:** Capacidad de acceso universal a la web/app, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios, es decir, una Página Web adaptada para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información.
- **Diseño:** Impacto visual de la Página Web e información colocada en las Redes Sociales.
- **Contenido:** Calidad y relevancia del contenido ofrecido en la Página Web (los servicios ofrecidos en el Portal Web son adecuados y aportan valor al cliente, como, por ejemplo: horarios, títulos, tarifas, información atención al cliente, información referente a los planes de estudios, portal de transparencia, noticias, etc.), y regularidad en la actualización y renovación del mismo.

Las valoraciones de los parámetros se harán en base a los requisitos que tiene establecidos el ISFODOSU en cada materia, bien establecidos en otros documentos internos del ISFODOSU. Dichos requisitos se le proporcionarán al adjudicatario una vez firmado el contrato.

Las puntuaciones de cada uno de los parámetros analizados se mostrarán en una escala del 0 al 5, resaltando en rojo las puntuaciones que no superen el mínimo índice de satisfacción para el cliente, es decir una puntuación de un 3 sobre 5. Deberá figurar, también, en todos los parámetros un apartado de "Observaciones" donde se resalte aquellos hallazgos realizados y los aspectos considerados a mejorar o a destacar. En el caso de valoración del parámetro de atención al cliente, además, deberá identificarse en dicho apartado el auditor/inspector que ha interactuado durante la auditoría según el aspecto evaluado.

En todos los casos, deberá indicarse la localización, día y hora en que se realiza la valoración para cada uno de los distintos criterios evaluados en las diferentes visitas de auditorías con una periodicidad máxima de 4 meses (cuatrimestral) entre auditoría y auditoría.

### LOTE 3:

A continuación, se muestra la relación de parámetros a evaluar en las mediciones de la calidad de la prestación de los servicios bajo los criterios de las auditorías técnicas de los comedores, la residencia estudiantil, la limpieza de las instalaciones y del servicio de biblioteca en el **Lote 3** definido en el objetivo general de estos términos de referencia:

Se busca obtener una evaluación global de la calidad del servicio realizado por la organización en cuanto a los servicios otorgados en los comedores, la residencia estudiantil, la limpieza de las instalaciones y el servicio de biblioteca a través de:

- **VALORACIÓN DE UN CONJUNTO DE INDICADORES RELATIVOS A:**
  - **Calidad Técnica:** grado de cumplimiento de los estándares pertinentes a los servicios ofertados. Se buscará realizar un análisis de la situación actual de las instalaciones y servicios, con el fin de determinar el potencial de reducción de errores y definir las propuestas de mejora para la optimización de la eficiencia en dichos servicios.
  - **Calidad Observada:** estado de las instalaciones y mobiliario objeto de limpieza en cuanto a los programas de limpieza y mantenimiento aprobados. Por igual, se deberá de ofrecer la evaluación y certificación en el cumplimiento con la Norma Dominicana **NORDOM 646** sobre Buenas Prácticas de Higiene en cocinas de comedores, cafeterías, hoteles y restaurantes para los alimentos precocinados y cocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades.
- **REALIZACIÓN DE VERIFICACIONES Y CONTROLES "IN SITU":**

En general, se trata de evaluar el cumplimiento, por el Recinto auditado, de un conjunto suficiente de criterios, que se deriven de:

  - Protocolo del aspecto auditado especificado en el alcance del presente término de referencia que rige la prestación del Servicio.
  - Prescripciones técnicas establecidas para cada aspecto auditado.

Su desarrollo será a lo largo del período de ejecución del contrato y se realizará una auditoría cuatrimestral aleatoria (Se evaluará con esta metodología cada cuatro meses, pero realizando una "visita sorpresa" a cada Recinto para su evaluación) en cada Recinto, que incluirá también a todos los aspectos definidos en el presente término de referencia. Una vez verificados los criterios a evaluar, se tiene un panorama preciso de la realidad auditada y se podrá emitir un diagnóstico de la situación.

En el informe de la auditoría se documentarán las incidencias o no conformidades encontradas, indicando zona y lugar específico y, siempre que sea posible, con constancia fotográfica y la obtención de los **Índices de calidad Externos (ICe)** y del **Indicador de Calidad Global Integrado** obtenido, en función del valor de los cuales se emitirá una valoración del servicio prestado. En la presentación de la metodología de trabajo se deberá de presentar la propuesta a utilizar para el cálculo de estos dos indicadores, teniendo en cuenta los aspectos a evaluar detallados anteriormente.

La consultora adjudicada organizará su trabajo según el modo que consideren más eficiente teniendo en cuenta su cometido y de común acuerdo con los lineamientos aprobados por los responsables del Comité de Calidad en cuanto a cronograma y metodología de trabajo. El trabajo debe comprender la obtención, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, de evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permita respaldar las valoraciones que realice la consultora auditora del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

Para la realización de medidas "in situ" debe obtenerse autorización previa de los responsables del Comité de Calidad del ISFODOSU y se harán con las máximas medidas de seguridad. La planificación de los trabajos de la auditoría que debe cumplirse estrictamente, será acordada con los interlocutores de cada Recinto (Responsable de Calidad en Recinto) en conjunto con el Responsable de Calidad en la Rectoría, para minimizar las interferencias con el normal funcionamiento de la instalación. En este sentido la consultora auditora elaborará un calendario cuatrimestral de visitas que será entregado, como mínimo, un mes antes de cada cuatrimestre.

## **V. ACTIVIDADES Y ENTREGABLES A REALIZAR:**

### LOTE 1:

#### **FASE I: INFORME DEL DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO**

- La firma consultora deberá de hacer una revisión bibliográfica de los reglamentos, estatutos y antecedentes de resultados de encuestas anteriores.
- El protocolo de estudio deberá considerar:
  - a) Diseño de herramienta de encuesta de satisfacción, previa revisión de instrumentos sobre el tema, en base a la caracterización de dimensiones y atributos de servicios para la elaboración de cuestionarios de percepción de usuarios y validarlos con el responsable del área de evaluación institucional dentro del instituto, en coordinación con los requerimientos expuestos en el Sistema de Gestión de Calidad del ISFODOSU.
  - b) Presentación de la matriz de indicadores de percepción de la calidad ya definidos en el alcance del presente término de referencia, que serán calculados a partir de las encuestas cuantitativas y que debe estar acorde con los estándares del sistema de gestión de calidad.
  - c) Para el levantamiento y registro de información se deberá asegurar el uso de tecnología que facilite la captura de datos de la encuesta y su transmisión a un servidor de base de datos centralizado considerando un seguimiento y control de los operativos de campo en tiempo real dependiendo de la disponibilidad y/o acceso a servicios de transmisión de datos vía internet o similar. Los datos recogidos en campo deberán estar disponibles digitalmente en base de datos y estar incluidos en los reportes dentro de los cinco (5) días de recogidos.
  - d) La supervisión y control del trabajo de campo de los encuestadores debe ser responsabilidad de la firma consultora y ceñirse al plan de supervisión propuesto.
  - e) Los colaboradores pertenecientes al Comité de Calidad del ISFODOSU podrán vincular su agenda de asistencia técnica y seguimiento a la supervisión del trabajo de campo, independientemente de la supervisión a cargo de la firma consultora.
  - f) Se mantendrá informado al Comité de Calidad del ISFODOSU de todas las posibles incidencias que afecten la representatividad de la muestra.
  - g) Informe del diseño metodológico del estudio y capacitación. Este informe debe contener:
    - Objetivos del estudio.
    - Diseño metodológico.

- Uso de herramientas tecnológicas para el registro de información en campo.
- Diseño muestral para el grupo de interés de los estudiantes, a partir de los lineamientos de estos términos de referencia.
- Versión revisada por el equipo consultor de los instrumentos cuantitativos.
- Plan de trabajo de campo, que incluya la metodología a utilizar, cronograma detallado de actividades y posibles contingencias del proyecto.
- Cuestionarios diseñados y validados.

## **FASE II. PILOTO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIOS**

- La firma consultora deberá efectuar un estudio piloto para validar cada uno de los cuestionarios y procedimientos de la recogida de datos en la encuesta definitiva. El estudio piloto comprende una prueba piloto por cuestionario correspondiente a una muestra representativa de los Recintos que posee el instituto.
- Se deberá realizar una validación de los cuestionarios propuesto por un gabinete de expertos en el sistema de calidad interna y los servicios estudiantiles de la institución.
- El plan de trabajo, diseño de procedimientos y la logística para la validación de los cuestionarios en el estudio piloto serán presentados al Comité de Calidad de la Institución. Esta dará conformidad previa revisión de los responsables del Comité de Calidad de la Institución.
- Se efectuará las pruebas estadísticas de validez de constructo y fiabilidad de los cuestionarios.
- A partir de los resultados del estudio piloto, se deberán hacer ajustes a los cuestionarios y procedimientos de recogida de datos.
- Los resultados del estudio piloto deben incluir una matriz de los cambios efectuados en los cuestionarios.
- La versión final de los cuestionarios y procedimientos de recogida de datos, serán discutidos con los responsables del Comité de Calidad para su conformidad.

### **Informe del piloto de validación de cuestionarios debe contener:**

- Formularios de la encuesta de cada Recinto validado.
- El plan de trabajo, diseño de procedimientos y la logística para la validación de los cuestionarios en el estudio piloto; deberá permitir la estimación del error muestral según el diseño muestral acordado.
- Medición inicial de indicadores de percepción de la calidad, para el monitoreo de la calidad de los servicios que proveen los planes de estudio del ISFODOSU. Informe de resultados del estudio piloto que contenga una prueba piloto para cada programa social.
- Conclusiones preliminares.
- Los cuestionarios finales en base a los resultados del estudio piloto validados por los programas social.
- Archivo digital de encuestas aplicadas para piloto de validación.
- El informe debe describir el levantamiento de la información que incluya los aspectos de la organización, descripción de las actividades realizadas, estadística de las encuestas aplicadas en concordancia con el ámbito y las principales limitaciones e incidencias ocurridas durante el trabajo de campo.

## **FASE III. INFORME FINAL DE RESULTADOS**

- La información recogida en los Recintos deberá ser codificada y procesada mediante un programa que contenga algoritmos que detecten inconsistencias, datos en blanco y valores fuera de rango (reglas de validación de datos).
- Se realizará el procesamiento de datos y tabulación de las encuestas.
- Se realizará una presentación del informe final de los resultados de la encuesta de percepción de usuarios por cada Recinto. La conformidad al informe final será otorgada por los responsables del Comité de Calidad.

### **Informe final de resultados:**

Este informe deberá contener los resultados de cada encuesta por cada programa social. Cada informe deberá de contener lo siguiente.

- Presentación.
- Introducción.
- Resumen ejecutivo.
- Objetivos del estudio.
- Diseño metodológico.
- Descripción del trabajo de campo.
- Resultados del estudio.

- Estimaciones puntuales y por intervalos de confianza para los indicadores definidos en la encuesta, así como información sobre la confiabilidad (coeficiente de variación) de las estimaciones obtenidas.
- Análisis.
- Conclusiones, recomendaciones, limitaciones del estudio y referencias bibliográficas.
- Anexos:
  - Cuadros estadísticos a nivel de Recinto.
  - Cuadros estadísticos a nivel de Plan de Estudio.
  - Instrumentos de recolección de datos definidos.
  - Base de datos electrónica en formato STATA o SPSS adecuadamente etiquetada y acompañada del diccionario de variables correspondiente. Las bases de datos deberán haber sido evaluadas.
  - Reporte de incidencias durante el estudio.

## **LOTE 2:**

### **Actividades para la planificación de auditorías de Cliente Misterioso:**

Las auditorías de inspección de Cliente Misterioso deberán realizarse conforme a los Servicios de Referencia del ISFODOSU de las líneas objeto del alcance y el reglamento particular de su línea de acción, con los siguientes condicionantes:

- Serán necesarias, al menos, una (1) jornada de campo en cada Recinto en cada cuatrimestre para realizar las visitas de inspección de Cliente Misterioso a las instalaciones. Las jornadas de cada cuatrimestre se realizarán de forma continua, no pudiendo superar treinta (30) días naturales desde el inicio de la primera visita del cuatrimestre en curso hasta la entrega del último informe. Al finalizar el ciclo anual se deben haber realizado al menos tres (3) jornadas por cada uno de los Recintos.

El auditor/inspector deberá interactuar con el personal del ISFODOSU en cada auditoría cuatrimestral realizando consultas o acciones a través de:

- Los colaboradores administrativos y docentes en cada Recinto;
- Los centros de atención al cliente;
- Las diferentes redes sociales;
- El Portal Web.

En aquellos casos en los que sea necesario, la consulta o acción a valorar se llevará a cabo siempre con tiempo de antelación suficiente para poder incluir los resultados en el informe de las auditorías considerando los plazos de respuesta máximos establecidos en el Servicio de Referencia (por ejemplo, el envío de reclamaciones/sugerencias, publicaciones en Twitter o Facebook, la pérdida intencionada de algún objeto, etc.). Asimismo, las llamadas a la línea de atención al ciudadano en cada auditoría deberán ser realizadas de manera distribuida durante el periodo completo del cuatrimestre, no restringidas a los días de las visitas, con el objeto de poder evaluar la calidad del servicio ofrecido a través de este medio siendo atendido por colaboradores distintos.

Será necesario el cumplimiento de estos mínimos para asegurar que los datos obtenidos resultan relevantes y representan una correcta valoración del servicio. También se acordarán cuestiones o comprobaciones particulares que sean requeridas por el responsable del contrato por necesidad de la organización de evaluar algún aspecto concreto.

En ningún caso puede quedar sin valorar cualquiera de los criterios objeto de medición en las auditorías de "Cliente Misterioso". No cumplir con los mínimos señalados en este apartado o la falta de evaluación de algunos de los criterios dará lugar a considerar la auditoría no completada y podría suponer una penalización al contrato.

### **Contenido de la propuesta técnica para Evaluación con Cliente Misterioso:**

Las propuestas desglosarán como mínimo los siguientes puntos:

- **Metodología** prevista para el desarrollo de los trabajos a contratar y que son objeto de este Pliego, incluyendo todo lo relativo a la descripción, estructuración, planificación, ejecución, control y resultados de los mismos.
  - Se identificarán de forma detallada las distintas fases a acometer para una ejecución correcta en tiempo y forma del proyecto global (fase de preparación y puesta en marcha, y posterior desarrollo de la fase cíclica de

- o auditorías de Cliente Misterioso), describiendo para cada una de ellas las tareas a llevar a cabo y los hitos a cumplir.
- o Especificar el método a utilizar por el licitador para determinar la calidad de las visitas realizadas por los auditores/inspectores que garantice una correcta recopilación de datos y su cotejo que, a su vez, avalen la fiabilidad de la evaluación de los distintos criterios a valorar.
- o Esta documentación debe demostrar una perfecta comprensión de los trabajos a desarrollar por parte del consultor, así como contener un análisis realista y un dimensionamiento adecuado de los mismos.
- o Ejemplo de plan de visitas y acciones propuestas para las distintas auditorías de "Cliente Misterioso" a realizar en cada cuatrimestre durante un año natural, adecuado al alcance y a las condiciones determinadas en este término de referencias.
- **Descripción del programa de auditorías** de "Cliente Misterioso" y un plan de trabajo por jornadas adecuado al alcance y a las condiciones determinadas en estos términos de referencia.
  - o Valorar y detallar los tiempos estimados de cada una de las visitas de auditoría, la distribución de las mismas, recursos destinados, etc. Se acompañará de una justificación de la adecuación del número de jornadas destinadas a cada una de las visitas de auditoría.
- **Presentación de resultados y oportunidades de mejora** en las inspecciones de "Cliente Misterioso" respecto a las evaluaciones realizadas.

El informe de resultados y oportunidades de mejora incluirá, al menos, los siguientes datos:

1. **Datos globales:** Parámetros analizados, instalaciones auditadas y fechas de la auditoría.
2. **Resumen de resultados de las valoraciones** obtenidas para los distintos parámetros auditados, indicando para cada uno de ellos los resultados de la auditoría realizada, tabla del histórico de resultados y gráficas de evolución (Si los hubiere).
3. Análisis exhaustivo y desglose de las puntuaciones para cada uno de los parámetros analizados, por Recinto y aspecto de evaluación, fecha y hora, así como la obtención de medias.
4. Incluir **evaluación de la atención al cliente** a través de las diferentes vías de comunicación y respuesta al ciudadano; incluyendo medidas ante sugerencias/reclamaciones y comunicación a través de los canales online, incorporando evidencias de las mismas siempre que sea posible (sugerencias/reclamaciones realizadas y sus respuestas, tuits publicados y sus respuestas, etc.).
5. Apartado de asuntos pendientes que incluirá, al menos, una tabla resumen con los **hallazgos e incidencias detectadas** y plasmadas en el informe de auditoría anterior correspondiente que aún no hayan sido resueltas o se repitan.

La definición definitiva del contenido y la estructura de dichos informes será desarrollada conjuntamente entre el responsable del contrato en el ISFODOSU:

- El informe permitirá obtener la evolución y seguimiento de los parámetros auditados y servirá de base para definir Acciones Correctivas que permitan mejoras en el sistema.
- Presentación en formato Word y PDF.
- Los informes se entregarán en un plazo inferior o igual a siete (7) días hábiles posteriores a la fecha de finalización de la medición de cada una de las auditorías.
- 6. **Anexo fotográfico** independiente y detallado para cada una de las auditorías técnicas. En las visitas de auditoría en las que las valoraciones de las distintas mediciones realizadas resulten negativas o supongan situaciones irregulares, el auditor/inspector deberá obtener los registros fotográficos oportunos que evidencien las valoraciones realizadas y los hechos detectados. Las fotografías irán identificadas por Recinto, instalaciones y criterios evaluados, indicando la fecha y hora de las mismas.

Todos los datos, informes, anexos fotográficos, etc. generados durante la vigencia del contrato serán propiedad de ISFODOSU.

### LOTE 3:

#### **Actividades para la planificación de auditorías Técnicas:**

##### **Fase 0: Planificación de las auditorías.**

Con carácter previo al inicio de los trabajos, se deberá de presentar un cronograma y plan de trabajo detallando la metodología, actividades, programación y equipo de trabajo que prevé para la realización de las principales tareas y cuanta información

considere oportuna. Dicho plan deberá ser presentado a los responsables del Comité de Calidad para su evaluación y aprobación. En esta fase las actividades a desarrollar por la consultora:

- Definir elementos que componen el servicio:
  - Procesos (servicios) principales a auditar según el Manual de Procesos de la institución.
  - Subprocesos derivados de los procesos principales.
  - Parámetros clave y actividades de control.
  - Condiciones de las muestras: cantidad de mediciones, periodicidad, entre otros criterios a definir como propuesta de la evaluación.
- Definir el sistema de indicadores a medir y criterios de ponderación.
- Planificación del Plan de Visitas.
- Metodología (Indicadores, parametrización, confiabilidad, método de cálculo del **ICe**).
- Presentación a responsables de la contratación para aprobación.

A continuación, con carácter ilustrativo, no limitativo, se presentan las fases para el desarrollo de las auditorías, las que pueden ser complementadas, enriquecidas y mejoradas por la propuesta al presente término de referencias.

#### **Fase I. Desarrollo de Auditorías: Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos.**

- Solicitud de documentación requerida.
- Realización de las encuestas autorizadas por la administración, entrevistas, protocolos de observación, verificación de superficies con registro de toma de datos mediante medios objetivos y contrastados.
- Realizar plan de visitas y recopilación de información.
- Análisis inicial de resultados. Presentación previa.

#### **Fase II. Análisis final de la información recopilada.**

Elaboración del Informe de cada auditoría.

- El informe final de la auditoría debe contener como mínimo lo siguiente:
  - Resumen Ejecutivo.
  - Objetivo de la auditoría.
  - Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentadora.
  - Alcance y limitaciones del examen. Es importante señalar cuál fue el ámbito sometido a la evaluación y la muestra analizada, para que el receptor conozca el marco de referencia utilizado para los juicios que se formulan.
  - Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico, con la trazabilidad de los resultados de indicadores valorados y cuadro de mando que permitan evaluar la evolución del servicio.
  - Sugerencias y recomendaciones necesarias.
  - Resultados del análisis con ponderación de la evaluación en base a los lineamientos detallados en la propuesta.
- Presentación del Informe: En los primeros quince (15) días luego que se realiza la auditoría, se presentará el Informe a los responsables del Comité de Calidad.

## **VI. PROPUESTA ESPERADA:**

El enfoque técnico, la metodología y el plan de trabajo son componentes claves de la propuesta técnica. Se le sugiere que presente su propuesta técnica dividida en las tres partes siguientes:

- a) Enfoque técnico y metodología
- b) Plan de trabajo, y
- c) Organización y dotación de personal.

a) **Enfoque técnico y metodología.** En esta sección el adjudicado deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo las actividades y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto. Se deberá de destacar los problemas que se están tratando y su importancia, y explicar el enfoque técnico que usted adoptaría para tratarlos. Se deberá de explicar la **metodología** que propone adoptar y resaltar la compatibilidad de esa metodología con el enfoque propuesto.

b) **Plan de Trabajo.** En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante), y las fechas de entrega de los informes. El **plan de trabajo propuesto** deberá ser consistente con el enfoque técnico y la metodología, demostrando una comprensión de

los TDR y habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible. Aquí se deberá incluir una lista de los documentos finales, incluyendo informes, planos y tablas que deberán ser presentadas como producto final. El plan de trabajo deberá ser consistente con el Programa de Trabajo.

c) **Organización y Dotación de Personal.** En este capítulo deberá proponer la **estructura y composición de su equipo.** Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.

## VII. PRODUCTOS E INFORMES ESPERADOS

### FORMA DE PAGO:

#### LOTE 1:

PRODUCTO	PERIODICIDAD DE PRESENTACIÓN	PORCENTAJE DEL CONTRATO
<b>Producto 1:</b> Informe del piloto de validación de cuestionarios.	Anual	40%
<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	Cuatrimestral	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>

#### LOTE 2:

PRODUCTO	PERIODICIDAD DE PRESENTACIÓN	PORCENTAJE DEL CONTRATO
<b>Producto 1:</b> Programa de auditorías de "Cliente Misterioso" y Plan de trabajo.	Anual	40%
<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	Cuatrimestral	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>

#### LOTE 3:

PRODUCTO	PERIODICIDAD DE PRESENTACIÓN	PORCENTAJE DEL CONTRATO
<b>Producto 1:</b> <u>Documentación del desarrollo de Auditorías:</u> Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	Cuatrimestral	40% <i>(Se realizará el pago luego de la entrega del tercer informe)</i>
<b>Producto 2:</b> Documentación del análisis final de la información recopilada. <i>*Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.</i>	Cuatrimestral	60% General <i>(20% corresponderá a cada entrega)</i>

## VIII. PLAZO Y LUGAR DE TRABAJO

La ejecución de los trabajos deberá realizarse de forma cuatrimestral durante un plazo de un año, con un cronograma estimado a nivel de cada producto, actividad o logro de objetivos.

El trabajo será realizado en la Rectoría del Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña y en los seis (6) Recintos que lo conforman:

- **Recinto Félix Evaristo Mejía y Rectoría** – Santo Domingo.
- **Recinto Eugenio María de Hostos** – Santo Domingo.
- **Recinto Urania Montás** – San Juan de la Maguana.
- **Recinto Juan Vicente Moscoso** – San Pedro de Macorís.
- **Recinto Emilio Prud'Homme** – Santiago.
- **Recinto Luis Núñez Molina** – Santiago.

El ISFODOSU facilitará el traslado a los Recintos de acuerdo a la disponibilidad del mismo y información necesaria para el alcance de los objetivos de la consultoría. Los gastos por viáticos serán cubiertos por

## FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS<sup>7</sup>

*(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 misma<sup>8</sup>)*

[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

<sup>7</sup> Este apartado será la guía del Proveedor de Servicios en la preparación de su Propuesta.

<sup>8</sup> 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\***

	<b>Entregables [indíquense en los términos utilizados en la SdP]</b>	<b>Porcentaje del precio total</b>	<b>Precio (Suma global, todo incluido)</b>
	<b>Entregables Lote 1:</b>		
1	<b>Producto 1:</b> Informe del piloto de validación de cuestionarios.	40%	
2	<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. *Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.	60%	
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	
	<b>Entregables Lote 2:</b>		
1	<b>Producto 1:</b> Programa de auditorías de "Cliente Misterioso" y Plan de trabajo.	40%	
2	<b>Producto 2:</b> Informe final de resultados. *Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.	60%	
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	
	<b>Entregables Lote 3:</b>		
1	<b>Producto 1:</b> Documentación del desarrollo de Auditorías: Recopilación de los datos necesarios y procesamiento de los mismos. *Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de	60%	

	evaluación en el año académico del ISFODOSU.		
2	<b>Producto 2:</b> Documentación del análisis final de la información recopilada. *Se realizarán tres (3) informes correspondientes a cada cuatrimestre de evaluación en el año académico del ISFODOSU.	40%	
	Total	<b>100%</b>	

*\*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
<b>I. Servicios de personal</b>				
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				
<b>II. Gastos de bolsillo</b>				
1. Viajes				
2. Viáticos				
3. Comunicaciones				
4. Reproducción de documentos				
5. Alquiler de equipo				
6. Otros				
<b>III. Otros costos conexos</b>				

*[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](http://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](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.