**ANEXO 3**

|  |
| --- |
| **FORMULARIO N° 1** |

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN**

**Fecha:**

**Llamado**:  **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” - Contrato Abierto**

**CP N°**: **08/2022 - ID PR-L1082-P50833**

**A: Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat**

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

1. Hemos examinado y no tenemos reservas a los Documentos del Concurso, incluyendo las Adendas N°\_\_\_ y Notas Aclaratorias N° \_\_\_
2. De conformidad con los Documentos de la Solicitud de Cotización nos comprometemos a suministrar los siguientes servicios : \_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. El precio total de nuestra cotización es el siguiente: \_\_\_\_\_ (Desglosar el Impuesto al Valor Agregado)
4. Nuestra cotización se mantendrá vigente por un período de 90 días calendario, contado a partir de la fecha límite fijada para la presentación de cotizaciones, de conformidad con los Documentos del Concurso **(indicar número de la solicitud de cotización).** Esta cotización nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.
5. Nuestra firma, incluyendo todo subcontratista o proveedor relacionado con cualquier Contrato, tienen nacionalidades de países elegibles.
6. Para este Concurso no somos partícipes en calidad de Oferentes en más de una cotización, de conformidad con los Documentos del Concurso.
7. Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del Contrato, no han sido declarados inelegibles por el Banco para presentar cotizaciones, ni se encuentra en la lista de firmas sancionadas por el BID <https://www.iadb.org/es/transparencia/empresas-y-personas-sancionadas>   ni por La Convocante.
8. Nuestra firma, cumple con lo previsto en las clausulas de fraude y corrupción o practicas prohibidas previstas en las políticas de adquisiciones del BID <https://www.iadb.org/es/transparencia/transparencia>
9. Entendemos que esta cotización, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación, hasta la preparación y ejecución del documento formal.
10. Entendemos que el Comprador no está obligado a aceptar la cotización evaluada como la más baja ni ninguna otra de las cotizaciones que reciba.

Nombre………………………………………En calidad de…………………………

Firma………………………………………………………

Debidamente autorizado para firmar la cotización por y en nombre de……………………………………………………………………………………..

El día………………………………….del mes………..de 2\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **FORMULARIO N° 2** |

**LISTA DE PRECIOS DEL SERVICIO**

**Fecha:**

**Llamado**:  **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” - Contrato Abierto**

**CP N°**: **08/2022 - ID PR-L1082-P50833**

**A: Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat**

Nombre del Oferente: ……………………………………………………………..

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lote** | **Descripción** | **Unidad de Medida** | **Presentación** | **Cantidad** | **Origen\*\*** | **Precio Unitario IVA incluido\*** | **Precio Total** |
| 1 | **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios”** | Hora  | Evento | 1 |  |  |  |

(\*) El precio unitario es por todo concepto e incluye todos los costos para la prestación de los servicios cotizados en el lugar final indicado por el Comprador.

(\*\*) Indicar el país de origen. En el Anexo 4 “países elegibles” se indica cómo se determina el origen de los servicios.

Nombre…………………………………………………………….

En calidad de …………………………………………………………………………………….

Firma……………………………………

Debidamente autorizado para firmar la cotización por y en nombre de……………………….……………………………………………………………………………

El día……………………..del mes de……………………. de…………..

|  |
| --- |
| **FORMULARIO N° 3** |

**Especifiaciones Técnicas del Servicio**

**MINISTERIO DE URBANISMO, VIVIENDA Y HÁBITAT (MUVH)**

UNIDAD EJECUTORA DEL PROGRAMA “Mejoramiento de Vivienda y Hábitat”

**Objetivo:** Provisión de un servicio integral tercerizado de información y soporte del tipo *Centro de Atención al Público* (o Call Center por su nomenclatura en inglés) para beneficiarios y/o potenciales beneficiarios del Programa, involucrando en el servicio por cuenta del prestador, los recursos humanos, infraestructura, tecnología (hardware y software) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor) que sean necesarios para el suministro de un servicio común de no consultoría.

**EE.TT. para prestación del servicio**

**ALCANCE DE LA PRESTACIÓN**

* 1. **Atención a Beneficiarios:** Recepción, registración, y respuesta de consultas, pedidos y/o reclamos de beneficiarios o potenciales beneficiarios del MUVH. Así mismo, contempla realización de llamadas salientes para notificación de estadios y seguimientos a solicitudes.
	2. **Llamadas de seguimiento y reclamos de cartera:** tendientes al recupero de cartera en mora en base a ejecución de operaciones predefinidas, acordes a cada tramo dentro de la ventana de gestión, calibrado previamente entre ambas partes.
	3. **Canales de contacto:** La gestión se llevará a cabo a través de contactos telefónicos (llamadas entrantes y salientes) y canales alternativos definidos por el MUVH como WhatsApp, Email u otros aprobados por el MUVH.
	4. **Enriquecimiento de datos por parte del oferente:** Notificación al MUVH sobre aquellos casos no contactados o con datos erróneos o insuficientes a fin de que sean enriquecidos. Los datos serán entregados al MUVH en formato Excel o similar en una planilla acordada entre el proveedor y el administrador del contrato.
	5. **Grabaciones del 100% de las llamadas:** El Oferente deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores y acordar con el MUVH el mecanismo de entrega de los archivos de audio en el plazo estipulado. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el Oferente. Los audios deben ir acompañados de metadatos o información básica del contenido de cada archivo de audio. Asimismo, la descripción incluirá todos los canales de comunicación que se hayan empleado, y cuyos registros se deben transferir al MUVH en el formato de audio, texto, hoja de cálculo u otro acordado entre proveedor y administrador de contrato, para cada canal por separado.
	6. **Reportes:** El conjunto de reportes que deberá proveer el Oferente, será relevado y construido en la etapa de implementación en base a los requerimientos plateados por el MUVH y la capacidad de los sistemas del Oferente, de acuerdo a la frecuencia requerida.
	7. **Capacitación:** La capacitación inicial sobre los servicios a gestionar será responsabilidad del MUVH. En caso de que existan preguntas no evacuadas al beneficiario, el proveedor deberá solicitar al MUVH a través de los canales de contacto establecidos, la asistencia y capacitación sobre los puntos específicos. El MUVH deberá designar a los responsables del adiestramiento permanente de cada Gerencia, sobre los productos y servicios gestionados.
	8. **Telefonía:** El Oferente deberá contemplar la provisión de la central telefónica para el servicio, así como todos los sistemas requeridos para la gestión.
	9. **Respuesta de voz interactiva o sistema IVR (de la sigla en inglés Interactive Voice Response):** El Oferente deberá poder configurar colas de llamadas diferenciadas según el tipo de consulta y/o producto, así como brindar mensajes pregrabados según la misma estratificación.

**CANTIDAD DE OPERARIOS Y HORARIOS DE GESTIÓN**

La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada, se estima un promedio de 1.100 horas mes para la totalidad del servicio. El MUVH deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo.

El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 8 agentes, con jornadas diarias de 5 a 8 horas de gestión según necesidad y una figura de supervisión que podrá ser en modalidad exclusiva (No excluyente). La cantidad de agentes podrá ampliarse y reorganizarse según la necesidad, garantizando la cobertura de atención requerida conforme al flujo de llamadas, en todos servicios especificados y horarios establecidos. La gestión debe ser cubierta en la franja de lunes a viernes 07:00 a 18:00 hs.

**RESULTADOS**

El MUVH recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos y discriminados por cada atributo, empleado, supervisor, o según especificaciones acordadas. El servicio será medido por los objetivos definidos por el MUVH, calibrados previamente con el Oferente.

**RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA**

El Oferente deberá contar con los sistemas de gestión acordes para el desarrollo de los servicios a ser contratados, que permitan: gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación que permita una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (skills). También el sistema del Oferente debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea e históricos de acuerdo a los requerimientos del servicio.

**Energía**

El Oferente deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

**Posiciones de trabajo**

El Oferente deberá contar con estaciones de trabajo individuales para los servicios, además deberá proveer para cada estación un “headset”. El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

**Recursos Humanos**

El proveedor del servicio tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio. El Oferente se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc. El MUVH es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Además, proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios. El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado.

**FUNCIONES PARA CADA ROL**

**Operador:**

• Gestiona los contactos según los parámetros establecidos por la empresa contratada y el MUVH.

• Mantiene actualizado sus conocimientos sobre servicios y productos.

• Asiste y participa activamente en las capacitaciones planteadas.

• Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

**Supervisor:**

• Realiza el acompañamiento de los operadores teniendo en cuenta resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.

• Apoya la gestión de los operadores en el análisis y canalización de pedidos, reclamos y consultas.

• Identifica, controla e informa sobre necesidades de recursos/ infraestructura de su sector.

• Asegura que los operadores reciban la capacitación requerida para el trabajo (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis, devolución).

• Realiza atención de reclamos de clientes en situación de conflicto derivadas por los operadores cuando le solicitan comunicarse con una persona de nivel superior.

• Aplica reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo.

• Identifica opciones y provee alternativas de mejora en el servicio.

• Detecta necesidades de capacitación del personal a su cargo.

• Escucha las llamadas en línea y grabadas de los operadores, a fin de evaluarlas según el criterio establecido de común acuerdo con el cliente contratante.

• Mantiene actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con sus actividades.

• Colabora en el mantenimiento de un clima apropiado para el trabajo en equipo con calidad y productividad.

• Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

**MÉTODO DE FACTURACIÓN**

La facturación mensual por parte del proveedor será efectuada en base a las horas trabajadas por el staff asignado al servicio, de conformidad con las Instrucciones a Oferentes del pliego, N° 14: Las condiciones de pago serán las siguientes: Se abonará por mes vencido, la factura por las órdenes de servicio generadas en el mes.

**MODELO DE ATENCIÓN**

Los días y horas del servicio serán coordinados entre el proveedor adjudicado y el MUVH en Orden de Servicio. El oferente con su presentación de oferta, acepta que la Orden de Servicio a cumplir podrá basarse en el siguiente modelo sin variaciones mayores que afecten el marco descrito en las EETT:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” - PR-L1082-P50833** |  |  |   |  |  |
| **PROYECTO: FORTALECIMIENTO DEL MUVH** |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
| **PROGRAMA: 3538/OC-PR - Componente 3** |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
| **1. Gestión Atención a Beneficiarios** |
| Cantidad de operadores | 3 |  | \* Operadores con jornadas de 5 horas diarias |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lunes a Viernes | 07 a 08 | 08 a 09 | 09 a 10 | 10 a 11 | 11 a 12 | 12 a 13 | 13 a 14 | 14 a 15 | 15 a 16 | 16 a 17 | 17 a 18 | Total horas diarias |
| Cantidad de personas/horas | **0** | **0** | **3** | **4** | **4** | **4** | **4** | **1** | **0** | **0** |  | **20** |
|  Horas Operador 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |   |   |   | **5** |
|  Horas Operador 2 |   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |   |   |   | **5** |
|  Horas Operador 3 |   |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | 0 |   | **5** |
|  Horas Supervisor | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | 0 |   |   | **5** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. Gestión Seguimiento y reclamos** |
| Cantidad de operadores | 5 |  | \* Operadores con jornadas de 5 horas diarias |  |  |
| Tarifa por hora ₲ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lunes a Viernes | 07 a 08 | 08 a 09 | 09 a 10 | 10 a 11 | 11 a 12 | 12 a 13 | 13 a 14 | 14 a 15 | 15 a 16 | 16 a 17 | 17 a 18 | Total horas diarias |
| Cantidad de personas/horas | **0** | **0** | **6** | **6** | **6** | **3** | **3** | **6** | **0** | **0** | **0** | **30** |
|  Horas Operador 1 |  |   | 1 | 2 | 3 |   | 4 | 5 |  |  |  | **5** |
|  Horas Operador 2 |   |   | 1 | 2 | 3 |   | 4 | 5 |  |  |  | **5** |
|  Horas Operador 3 |   |   | 1 | 2 | 3 |   | 4 | 5 |  |  |  | **5** |
|  Horas Operador 4 |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 |   | 5 |  |  |  | **5** |
|  Horas Operador 5 |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 |   | 5 |  |  |  | **5** |
|  Horas Supervisor |   |   | 1 | 2 | 3 | 4 |   | 5 |  |  |  | **5** |

**COTIZACIÓN POR HORA**

El oferente deberá presentar una oferta basada en el servicio por hora “todo incluido”, en cuyo precio estarán incluidos todos los conceptos que implican el servicio, a saber:

Costos recurrentes según orden de servicio: La disponibilidad de operadores y su respectivo supervisor

Costos únicos de inicio:

1. Licencia de Software S1 Gateway o similar equivalente
2. Licencia de Software WhatsApp Business API o similar equivalente

Capacitación inicial de los operadores

| **FORMULARIO N° 4** |
| --- |
| **Declaración Jurada de Mantenimiento de Cotización** |

**Fecha:**

**Llamado**:  **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” - Contrato Abierto**

**CP N°**: **08/2022 - ID PR-L1082-P50833**

**A: Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat**

Señores:

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

1. Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las Cotizaciones deberán estar respaldadas por esta Declaración de Mantenimiento de la Cotización.

2. Aceptamos que automáticamente seremos declarados inelegibles para participar en cualquier licitación de contrato con el Comprador y con proyectos financiados por el BID, por un período de un añocontado a partir de notificación de resultados del procesosi violamos nuestra(s) obligación(es) bajo las condiciones de la Cotización sea porque:

1. retiramos nuestra Cotización durante el período de validez de la misma especificado en las Instrucciones a los Oferentes; o
2. no aceptamos la corrección de los errores aritméticos de conformidad con las Instrucciones a los Oferentes ,
3. si después de haber sido notificados de la aceptación de nuestra Cotización durante el período de validez de la misma, (i) no firmamos o nos rehusamos firmar el documento formal;

Firma: *[firma del representante autorizado].*

Nombre: *[indique el nombre]*

| **FORMULARIO N° 5** |
| --- |
| **[DECLARACION JURADA](#Form6_10)****DE NO ENCONTRARSE COMPRENDIDO EN LAS INHABILIDADES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 40 Y DE INTEGRIDAD ESTABLECIDA EN EL ARTICULO 20, INCISO “W”, AMBOS DE LA LEY 2051/03 de CONTRATACIONES PUBLICAS** |

Fecha:

**Fecha:**

**Llamado**:  **Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” - Contrato Abierto**

**CP N°**: **08/2022 - ID PR-L1082-P50833**

**A: Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat**

Yo/Nosotros, quien suscribe/n, declaro/amos Bajo Fe de Juramento que, no me/nos encuentro/encontramos comprendido/s en ninguna de las inhabilidades previstas por el Artículo 40 de la Ley Nº 2.051/03 para presentar propuestas y/o contratar con el Estado Paraguayo en general, y con esta Convocante en particular y al proceso de contratación arriba individualizado.

Asimismo, declaro/amos Bajo Fe de Juramento, que me/nos abstengo/abstenemos de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la Convocante en el presente llamado, induzcan o alteren las exigencias del llamado, las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, la ejecución contractual u otros aspectos que pudiera/n otorgarme/nos condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, como por ejemplo, y de manera enunciativa y no limitativa, el soborno y la colusión.-

Asumo/imos el compromiso de comunicar por medios fehacientes a la Entidad Convocante, de manera inmediata a su surgimiento, cualquier alteración en la situación jurídica respecto de las citadas inhabilidades, dejando expresa constancia que independiente a esta situación, automáticamente resta eficacia y validez a la presente.-

La presente declaración jurada, la hago/hacemos, en los términos y condiciones del Artículo 47 del Decreto Reglamentario Nº 21.909/03 y el artículo 20, inciso “W”, de la Ley 2051/03, de “Contrataciones Públicas”. Así mismo, declaro conocer y aceptar el contenido y las disposiciones de la Resolución N° 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.-

 Firma El/los Oferente/s Aclaración de Firma/s

**FORMULARIO N° 6**

**MODELO DE ACTA O ACUERDO DE INTENCIÓN DE CONSORCIAMIENTO**

En la ciudad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_\_\_\_\_, comparecen:

El señor/a (Nombre del Representante 1), (Nacionalidad), con Cédula (o documento) de Identidad Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (en caso de haber más de un Representante, citar), domiciliado en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en nombre y representación de la firma (Empresa 1), en su carácter de Representante(s) Legal(es), quien(es) se encuentra(n) debidamente acreditado(s), conforme al (Documento que acredite la representación) que consta entre los documentos que acompañan el presente Acta.

El señor/a (Nombre del Representante 2), (Nacionalidad), con Cédula (o documento) de Identidad Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (en caso de haber más de un Representante, citar), domiciliado en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en nombre y representación de la firma (Empresa 2), en su carácter de Representante(s) Legal(es), quien(es) se encuentra(n) debidamente acreditado(s), conforme al (Documento que acredite la representación) que consta entre los documentos que acompañan el presente Acta.

(En caso de haber más de dos empresas, citar) a fin de manifestar su INTENCIÓN DE CONSTITUIR CONSORCIO / APCA, que se regirá por las siguientes cláusulas:

Cláusula Primera: El objeto de la firma del presente Acta o Acuerdo de Intención de Consorcio/APCA, es que las empresas citadas, se presenten en forma conjunta a fin de participar en el Llamado de Licitación MUVH Nº \_\_\_\_/\_\_ “(Nombre del Llamado)”, convocado por el **Programa de Mejoramiento de Vivienda y Hábitat - Paraguay - 3538/OC-PR, ejecutado por el MUVH.**

Cláusula Segunda: Las Firmas acuerdan que el CONSORCIO/APCA se constituirá con el nombre de (Nombre del Consorcio), estableciendo como DOMICILIO ÚNICO para todos los efectos de este Llamado de Precalificación (dirección del Consorcio).

Cláusula Tercera: Queda establecido de común acuerdo, designar como GESTOR DEL CONSORCIO a la Firma (Nombre de la Empresa Líder), la que asumirá el liderazgo del mismo, y a cuyo Representante Legal (Nombre del/los Representante/s Legal/es), se le otorga poder amplio y suficiente para atender y suscribir la solicitud y todos los documentos relativos a la misma.

Cláusula Cuarta: Las Empresas integrantes del Consorcio, solidaria y mancomunadamente, se obligan a cumplir con todos los compromisos y obligaciones emergentes.

Cláusula Quinta: Las Empresas integrantes del Consorcio asumen el compromiso de formalizar el Acuerdo de Consorcio, en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del Contrato.

En prueba de conformidad y aceptación, firman las partes el presente Acuerdo, en \_\_\_\_\_\_ ejemplares, a un sólo efecto y en un mismo tenor, en el lugar y fecha arriba mencionados.

(Firmas y Aclaraciones de los Nombres y las Empresas correspondientes)

| **ANEXO N° 4** |
| --- |
| **PAÍSES ELEGIBLES** |

**Elegibilidad para el suministro de bienes, la construcción de obras**

**y la prestación de servicios en adquisiciones financiadas por el Banco**

***1) Países Miembros cuando el financiamiento provenga del Banco Interamericano de Desarrollo****.*

Alemania, Argentina, Austria, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Israel, Italia, Jamaica, Japón, México, Nicaragua, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, República de Corea, República Dominicana, República Popular de China, Suecia, Suiza, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay, y Venezuela.

***Territorios elegibles***

* Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, Reunión – por ser Departamentos de Francia.
* Islas Vírgenes Estadounidenses, Puerto Rico, Guam – por ser Territorios de los Estados Unidos de América.
* Aruba – por ser País Constituyente del Reino de los Países Bajos; y Bonaire, Curazao, Sint Maarten, Sint Eustatius – por ser Departamentos de Reino de los Países Bajos.
* Hong Kong – por ser Región Especial Administrativa de la República Popular de China.

 ***2) Criterios para determinar Nacionalidad y el país de origen de los bienes y servicios***

Para efectuar la determinación sobre: (a) la nacionalidad de las firmas e individuos elegibles para participar en contratos financiados por el Banco y (b) el país de origen de los bienes y servicios, se utilizarán los siguientes criterios:

**(A) Nacionalidad**

(a) **Un individuo** tiene la nacionalidad de un país miembro del Banco si el o ella satisface uno de los siguientes requisitos:

* es ciudadano de un país miembro; o
* ha establecido su domicilio en un país miembro como residente “bona fide” y está legalmente autorizado para trabajar en dicho país.

(b) **Una firma** tiene la nacionalidad de un país miembro si satisface los dos siguientes requisitos:

* está legalmente constituida o incorporada conforme a las leyes de un país miembro del Banco; y
* más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.

Todos los socios de una asociación en participación, consorcio o asociación (APCA) con responsabilidad mancomunada y solidaria y todos los subcontratistas deben cumplir con los requisitos arriba establecidos.

**(B) Origen de los Bienes**

Los bienes se originan en un país miembro del Banco si han sido extraídos, cultivados, cosechados o producidos en un país miembro del Banco.  Un bien es producido cuando mediante manufactura, procesamiento o ensamblaje el resultado es un artículo comercialmente reconocido cuyas características básicas, su función o propósito de uso son substancialmente diferentes de sus partes o componentes.

En el caso de un bien que consiste de varios componentes individuales que requieren interconectarse (lo que puede ser ejecutado por el suministrador, el comprador o un tercero) para lograr que el bien pueda operar, y sin importar la complejidad de la interconexión, el Banco considera que dicho bien es elegible para su financiación si el ensamblaje de los componentes individuales se hizo en un país miembro.  Cuando el bien es una combinación de varios bienes individuales que normalmente se empacan y venden comercialmente como una sola unidad, el bien se considera que proviene del país en donde éste fue empacado y embarcado con destino al comprador.

Para efectos de determinación del origen de los bienes identificados como “hecho en la Unión Europea”, estos serán elegibles sin necesidad de identificar el correspondiente país específico de la Unión Europea.

El origen de los materiales, partes o componentes de los bienes o la nacionalidad de la firma productora, ensambladora, distribuidora o vendedora de los bienes no determina el origen de los mismos

**(C) Origen de los Servicios**

El país de origen de los servicios es el mismo del individuo o firma que presta los servicios conforme a los criterios de nacionalidad arriba establecidos.  Este criterio se aplica a los servicios conexos al suministro de bienes (tales como transporte, aseguramiento, montaje, ensamblaje, etc.), a los servicios de construcción y a los servicios de consultoría.

**ANEXO 5 - FRAUDE Y CORRUPCIÓN Y PRÁCTICAS PROHIBIDAS**

Fraude y Corrupción

1. Prácticas Prohibidas

1.1 El Banco exige a todos los Prestatarios (incluyendo los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores y organismos contratantes, al igual que a todas las firmas, entidades o individuos oferentes por participar o participando en actividades financiadas por el Banco incluyendo, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de servicios, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), observar los más altos niveles éticos y denuncien al Banco todo acto sospechoso de constituir una Práctica Prohibida del cual tenga conocimiento o sea informado, durante el proceso de selección y las negociaciones o la ejecución de un contrato. Las Prácticas Prohibidas comprenden actos de: (i) prácticas corruptivas; (ii) prácticas fraudulentas; (iii) prácticas coercitivas; y (iv) prácticas colusorias y (v) prácticas obstructivas. El Banco ha establecido mecanismos para la denuncia de la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas. Toda denuncia deberá ser remitida a la Oficina de Integridad Institucional (OII) del Banco para que se investigue debidamente. El Banco también ha adoptado procedimientos de sanción para la resolución de casos y ha celebrado acuerdos con otras Instituciones Financieras Internacionales (IFI) a fin de dar un reconocimiento recíproco a las sanciones impuestas por sus respectivos órganos sancionadores.

(a) El Banco define, para efectos de esta disposición, los términos que figuran a continuación:

(i) Una práctica corruptiva consiste en ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar indebidamente las acciones de otra parte;

(ii) Una práctica fraudulenta es cualquier acto u omisión, incluida la tergiversación de hechos y circunstancias, que deliberada o imprudentemente, engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio financiero o de otra naturaleza o para evadir una obligación;

(iii) Una práctica coercitiva consiste en perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus servicios para influenciar indebidamente las acciones de una parte; y

(iv) Una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte; y

(v) Una práctica obstructiva consiste en:

a.a. destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente evidencia significativa para la investigación o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con el fin de impedir materialmente una investigación del Grupo del Banco sobre denuncias de una práctica corrupta, fraudulenta, coercitiva o colusoria; y/o amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para la investigación o que prosiga la investigación, o

b.b. todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de inspección del Banco y los derechos de auditoría previstos en el párrafo 1.1 (e) de abajo.

(b) Si se determina que, de conformidad con los Procedimientos de sanciones del Banco, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios o servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los Beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores u organismos contratantes (incluyendo sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) ha cometido una Práctica Prohibida en cualquier etapa de la adjudicación o ejecución de un contrato, el Banco podrá:

(i) no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato para la adquisición de servicios o servicios, la contratación de obras, o servicios de consultoría;

(ii) suspender los desembolsos de la operación, si se determina, en cualquier etapa, que un empleado, agencia o representante del Prestatario, el Organismo Ejecutor o el Organismo Contratante ha cometido una Práctica Prohibida;

(iii) declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar y/o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un contrato, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación, no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable;

(iv) emitir una amonestación a la firma, entidad o individuo en el formato de una carta formal de censura por su conducta;

(v) declarar a una firma, entidad o individuo inelegible, en forma permanente o por determinado período de tiempo, para que (i) se le adjudiquen contratos o participe en actividades financiadas por el Banco, y (ii) sea designado subconsultor, subcontratista o proveedor de servicios o servicios por otra firma elegible a la que se adjudique un contrato para ejecutar actividades financiadas por el Banco;

(vi) remitir el tema a las autoridades pertinentes encargadas de hacer cumplir las leyes; y/o;

(vii) imponer otras sanciones que considere apropiadas bajo las circunstancias del caso, incluyendo la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas.

(c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 1.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución.

(d) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.

(e) Asimismo, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco, incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de servicios, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios, Prestatarios (incluidos los beneficiarios de donaciones), organismos ejecutores o contratantes (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas) podrá verse sujeto a sanción de conformidad con lo dispuesto en convenios suscritos por el Banco con otra Institución Financiera Internacional (IFI) concernientes al reconocimiento recíproco de decisiones de inhabilitación. A efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, el término “sanción” incluye toda inhabilitación permanente, imposición de condiciones para la participación en futuros contratos o adopción pública de medidas en respuesta a una contravención del marco vigente de una Institución Financiera Internacional (IFI) aplicable a la resolución de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas.

(f) El Banco exige que los solicitantes, oferentes, proveedores de servicios y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y sus representantes, y concesionarios permitan al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del contrato y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco. Todo solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios y concesionario deberá prestar plena asistencia al Banco en su investigación. El Banco también requiere que solicitantes, oferentes, proveedores de servicios y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios: (i) conserven todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo contrato; y (ii) entreguen todo documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y (iii) aseguren que los empleados o agentes de los solicitantes, oferentes, proveedores de servicios y sus representantes, contratistas, consultores, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y concesionarios que tengan conocimiento de las actividades financiadas por el Banco estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor, o consultor apropiadamente

designado. Si el solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor proveedor de servicios o concesionario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá tomar medidas apropiadas contra el solicitante, oferente, proveedor de servicios y su representante, contratista, consultor, miembro del personal, subcontratista, subconsultor, proveedor de servicios, o concesionario.

(g) Cuando un Prestatario adquiera servicios, servicios distintos de servicios de consultoría, obras o servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones contempladas en el párrafo 1.1 y ss. relativas a sanciones y Prácticas Prohibidas se aplicarán íntegramente a los solicitantes, oferentes, proveedores de servicios y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de servicios, obras o servicios distintos de servicios de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agencias especializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles de forma temporal o permanente por el Banco. En caso de que una agencia especializada suscriba un contrato o una orden de compra con una firma o individuo declarado inelegible de forma temporal o permanente por el Banco, el Banco no financiará los gastos conexos y se acogerá a otras medidas que considere convenientes.

1.2 Los Consultores declaran y garantizan:

(i) que han leído y entendido las definiciones de Prácticas Prohibidas del Banco y las sanciones aplicables a la comisión de las mismas que constan de este documento y se obligan a observar las normas pertinentes sobre las mismas;

(ii) que no han incurrido en ninguna Práctica Prohibida descrita en este documento;

(iii) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de un contrato;

(iv) que ni ellos ni sus agentes, personal, subcontratistas, subconsultores, directores, funcionarios o accionistas principales han sido declarados por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) con la cual el Banco haya suscrito un acuerdo para el reconocimiento recíproco de sanciones, inelegibles para que se les adjudiquen contratos financiados por el Banco o por dicha IFI, o culpables de delitos vinculados con la comisión de Prácticas Prohibidas;

(v) que ninguno de sus directores, funcionarios o accionistas principales han sido director, funcionario o accionista principal de ninguna otra compañía o entidad que haya sido declarada inelegible por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) y con sujeción a lo dispuesto en acuerdos suscritos por el Banco concernientes al reconocimiento recíproco de sanciones para que se le adjudiquen contratos financiados por el Banco o ha sido declarado culpable de un delito vinculado con Prácticas Prohibidas;

(vi) que han declarado todas las comisiones, honorarios de representantes, pagos por servicios de facilitación o acuerdos para compartir ingresos relacionados con actividades financiadas por el Banco;

(vii) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías constituye el fundamento para la imposición por el Banco de una o más de las medidas que se describen en la Cláusula 1.1 (b).