Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

Visto
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Contrato BNF-P Nº 462 /2016

SERVICIO DE ESTUDIO DE CLIENTE OCULTO PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO.

Remuneración mediante pago de una suma global

EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, en adelante denominado **CONTRATANTE,** representado para este acto por su Presidente, **LIC. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO**, con Cédula de Identidad Civil Nº 916.313, por una parte y, por la otra, **HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES HSE S.R.L.**, con Registro Único del Contribuyente Nº 80048963-2, representada por el señor **FERNANDO DANIEL CACERES GOIBURU,** con Cédula de Identidad Civil Nº 1.102.848, en adelante denominado **CONSULTOR**, celebran el presente CONTRATO a los 25 días del mes de julio de 2016.----------

CONSIDERANDO

a) Que la **CONTRATANTE** ha solicitado al **CONSULTOR** la prestación de determinados servicios de consultoría (en lo sucesivo denominados los "Servicios"), tal como se los define en las Condiciones Generales que se adjuntan a este Contrato;

b) Que el **CONSULTOR**, habiendo declarado al **CONTRATANTE** que posee las aptitudes profesionales requeridas y que cuenta con el personal y los recursos técnicos necesarios, ha convenido en prestar los Servicios en los términos y condiciones estipulados en este Contrato;

POR LO TANTO, las Partes convienen en lo siguiente:

1. Los documentos adjuntos al presente Contrato se considerarán parte integral del mismo:

   Los siguientes Apéndices:

Apéndice A: Descripción de los Servicios
Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes. No utilizado
Apéndice C: Personal clave y Subconsultores.
Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera. No utilizado
Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional. No utilizado
Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante. No utilizado

HSE S.R.L. HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCION

2. Los derechos y obligaciones mutuos del **CONTRATANTE** y del **CONSULTOR** serán los estipulados en el Contrato, en particular, los siguientes:

a) El **CONSULTOR** proporcionará los Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato, y

b) La **CONTRATANTE** efectuará los pagos al **CONSULTOR** de conformidad con las disposiciones del Contrato.

c) El **CONSULTOR** deberá presentar un **Seguro de Responsabilidad Profesional por un valor igual al 10% (diez por ciento) del monto adjudicado** a la firma del contrato la que será presentada a través de:

a- Garantía Bancaria emitida por un Banco establecido en la República del Paraguay que cuente con autorización del Banco Central del Paraguay.
b- Póliza de Seguro emitida por una compañía, autorizada a operar y emitir Pólizas de Seguros de Caución en la República del Paraguay y que cuente con suficiente margen de solvencia.

La falta de constitución o entrega oportuna de las garantías será causal de rescisión del contrato por causa imputable al **CONSULTOR** en cuyo caso el BNF, podrá adjudicar el contrato en la forma establecida en el segundo párrafo del Art. 36 de la Ley 5051/03, al Decreto Reglamentario y al Contrato.----------

La **CONTRATANTE** se reserva el derecho de rechazar los Seguros que no cumplan con los requisitos señalados o que a su criterio no fueran satisfactorios.----------

La vigencia del Seguro de Responsabilidad Profesional se extenderá hasta los 30 días posteriores a la vigencia del Contrato.----------

Las garantías establecidas, podrán ser ejecutadas por la **CONTRATANTE** en aquellas ocasiones y cuando así correspondiere, en caso en que el proponente o el adjudicatario incurran en transgresiones y/o incumplimientos de las Bases y Condiciones o de las Cláusulas de éste contrato.----------

HSE S.R.L. HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCION

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del contrato está previsto en el **RUBRO 260 OG: "SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES"**.----------

De Conformidad al Art. 14 de la Ley 2051/03 y considerando de que el Llamado es Plurianual, la validez de la contratación está sujeta a la aprobación de la partida presupuestaria correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017. Los importes del Impuesto al Valor Agregado provenientes de la ejecución del presente contrato serán reconocidos como Crédito Fiscal directo o indistinto, según su relación con actividades gravadas realizadas por el Banco Nacional de Fomento, en su carácter de contribuyente del mencionado Impuesto, y en la proporción en que puedan ser atribuidos como tal (crédito) ----------

Fuente de Financiamiento: 30.---------- ----------

La adjudicación del contrato se llevó a cabo en virtud del procedimiento de Licitación por Concurso de Ofertas LCO N° 21 del año 2015 y del pedido de propuestas de fecha 25/09/15.-----

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

Por y en representación de la **CONTRATANTE**:_____

Por y en representación del **CONSULTOR**:_____

HSE S.R.L.
HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES EMPRESARIALES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCION

Rolando Arréllaga
Funcionario Responsable
Sección Control Ejecución de Contratos Garantías
UOC - BNF

"Se deja constancia que la firma obrante en el presente documento fue puesta ante mí.

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 559
13 JUL. 2016

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

II. Condiciones Generales del Contrato

V°B°
Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº
13 JUL. 2016

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1Definiciones

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

a) "Ley aplicable" significa las leyes y cualesquiera otras disposiciones que tengan fuerza de ley en el Paraguay;

b) "Contrato" significa el Contrato firmado por las Partes, al cual se adjuntan estas Condiciones Generales, junto con todos los documentos indicados en la cláusula 1 de dicho Contrato;

c) "Precio del Contrato" significa el precio que se ha de pagar por la prestación de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 6;

d) "Moneda extranjera" significa cualquier moneda que no sea la nacional;

e) "CGC" significa estas Condiciones Generales del Contrato;

f) "Gobierno" significa el gobierno de la República del Paraguay;

g) "Moneda nacional" significa la moneda oficial de la República del Paraguay: el guaraní;

h) En el caso de que el Consultor sea una asociación en participación, consorcio o grupos (joint venture) formados por varias firmas, "Integrante" significa cualquiera de ellas; "Integrantes" significa todas estas firmas, e "Integrante a cargo" significa la firma que se menciona en las CEC para que actúe en nombre de todas en el ejercicio de todos los derechos y obligaciones del Consultor ante el Contratante en virtud de este Contrato;

i) "Parte" significa el Contratante o el Consultor, según el caso, y "Partes" significa el Contratante y el Consultor;

j) "Personal" significa los empleados contratados por el Consultor o por cualquier Subconsultor para la prestación de los Servicios o de una parte de los mismos;

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos Jurídicos Administrativos

k) "CEC" significa las Condiciones Especiales del Contrato por las cuales pueden modificarse o complementarse las CGC;

l) "Servicios" significa el trabajo descrito en el Apéndice A que el Consultor deberá realizar conforme a este Contrato, y

m) "Subconsultor" significa cualquier firma con la que el Consultor subcontrate la prestación de una parte de los Servicios conforme a las disposiciones de la subcláusula 3.5 y la cláusula 4.

1.2 Ley que rige el Contrato

Este Contrato, su significado e interpretación, y la relación que crea entre las Partes se regirán por la ley aplicable.

1.3 Idioma

El Contrato, así como toda correspondencia y documentos relativos al mismo que intercambien el Consultor y el Contratante, deberán redactarse en español. Los documentos complementarios y textos impresos que formen parte del Contrato, podrán estar escritos en otro idioma, con la condición de que los párrafos relevantes de dicho material vayan acompañados de una traducción fidedigna al español. En este caso, para propósitos de la interpretación del Contrato, prevalecerá la traducción.
El Consultor se hará cargo de todos los gastos de traducción al español, así como con todos los riesgos relativos a la precisión de dicha traducción.

1.4 Notificaciones

Cualquier notificación, solicitud o aprobación que deba o pueda cursarse o darse en virtud de este Contrato se cursará o dará por escrito y se considerará cursada o dada cuando haya sido entregada por nota con acuse recibo a un representante autorizado de la Parte a la que esté dirigida, o cuando se haya enviado por correo certificado, telegrama colacionado o fax a dicha Parte a la dirección indicada en las CEC.

1.5 Lugar donde se prestarán los Servicios

Los Servicios se prestarán en los lugares indicados en el Apéndice A y, cuando en él no se especifique dónde haya de cumplirse una tarea en particular, en los lugares que el Contratante apruebe, ya sea en el Paraguay o en otro lugar.

1.6 Representantes autorizados

Los funcionarios indicados en las CEC podrán adoptar cualquier medida que el Contratante o el Consultor deba o pueda adoptar en virtud de

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

este Contrato, y podrán firmar en nombre de éstos cualquier documento que conforme a este Contrato deba o pueda firmarse.

1.7 Impuestos y derechos

A menos que en las CEC se indique otra cosa, el Consultor, el Subconsultor y el personal de ambos pagarán los impuestos, derechos, gravámenes y demás imposiciones que correspondan según la ley aplicable, cuyo monto se considera incluido en el Precio del Contrato.

2. INICIO, CUMPLIMIENTO, MODIFICACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

2.1 Entrada en Vigor del Contrato

Este Contrato entrará en vigor en la fecha en que sea firmado por ambas Partes, o en la fecha posterior a su firma que se indique en las CEC.

2.2 Comienzo de la prestación de los Servicios

El Consultor comenzará a prestar los Servicios 30 (treinta) días después de la fecha de entrada en vigor del Contrato, o en la fecha que se indique en las CEC.

2.3 Expiración del Contrato

A menos que se rescinda con anterioridad, conforme a lo dispuesto en la subcláusula 2.6, este Contrato expirará al término del plazo especificado en las CEC, contado a partir de la fecha de entrada en vigor.

2.4 Modificación

Sólo podrán modificarse los términos y condiciones de este Contrato, incluido el alcance de los Servicios o del Precio del Contrato, mediante acuerdo por escrito entre las Partes. (Ver artículo 63 Ley N° 2051/03)

2.5 Fuerza mayor

2.5.1 Definición

Para los efectos de este Contrato, "fuerza mayor" significa un acontecimiento que escapa al control razonable de una de las Partes y que hace que el cumplimiento de las obligaciones contractuales de esa Parte resulte imposible o tan poco viable que puede considerarse razonablemente imposible en atención a las circunstancias.

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

2.5.2 No violación del Contrato

La falta de cumplimiento por una de las Partes de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Contrato no se considerará como violación del mismo ni como negligencia, siempre que dicha falta de cumplimiento se deba a un evento de fuerza mayor y que la Parte afectada por tal evento a) haya adoptado todas las precauciones adecuadas, puesto debido cuidado y tomado medidas alternativas razonables a fin de cumplir con los términos y condiciones de este Contrato, y b) haya informado a la otra Parte sobre dicho evento a la mayor brevedad posible.

2.5.3 Prórroga de plazos

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

2.5.4 Pagos

Durante el período en que se viera impedido de prestar los Servicios como consecuencia de un evento de fuerza mayor, el Consultor tendrá derecho a seguir recibiendo pagos de acuerdo con los términos de este Contrato, y a recibir el reembolso de los gastos adicionales en que razonable y necesariamente hubiera incurrido durante ese período para poder prestar los Servicios y para reanudarlos al término de dicho período.

2.6 Rescisión

2.6.1 Por el Contratante

El Contratante podrá dar por terminado este Contrato en los casos previstos en el artículo 59 de la Ley Nº 2051/03 o cuando se produzca cualquiera de los eventos especificados en los párrafos a) y d) de esta subcláusula 2.6.1:

a) Si el Consultor no subsanara el incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Contrato dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la recepción de una notificación al respecto, u otro plazo mayor que el Contratante pudiera haber aceptado posteriormente por escrito;

b) Si el Consultor estuviera insolvente o fuera declarado en quiebra;

c) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período de no menos de 60 (sesenta) días;

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 53
13 JUL. 2016

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

d) Si, a juicio del Contratante, el Consultor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por obtener el Contrato o durante su ejecución. A los efectos de esta cláusula:

"práctica corrupta" significa el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor con el fin de influir en la actuación de un funcionario público con respecto al proceso de selección o a la ejecución del contrato, y "práctica fraudulenta" significa una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de selección o en la ejecución de un contrato en perjuicio del Contratante; la expresión comprende las prácticas colusorias entre los consultores (con anterioridad o posterioridad a la presentación de las propuestas) con el fin de establecer precios a niveles artificiales y no competitivos y privar al Contratante de las ventajas de la competencia libre y abierta, o

e-) Si el Contratante a su sola discreción, decidiera rescindir este Contrato.

2.6.2 Por el Consultor

El Consultor, mediante una notificación por escrito al Contratante con no menos de 30 (treinta) días de anticipación, podrá rescindir este Contrato en los casos establecidos en el artículo 60 de la Ley Nº 2051/03 de Contrataciones Públicas o cuando se produzca cualquiera de los eventos especificados en los párrafos a) y b) de esta subcláusula 2.6.2:

a) Si el Contratante incurriere en mora en el pago de una suma adeudada al Consultor en virtud de este Contrato, y siempre que dicha suma no fuera objeto de controversia conforme a la cláusula 6 de estas CGC, por más de sesenta días calendario, o

b) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período no menor de 60 (sesenta) días;

2.6.3 Pagos al Rescindirse el Contrato

Al rescindirse este Contrato conforme a lo estipulado en las subcláusulas 2.6.1 ó 2.6.2, el Contratante efectuará los siguientes pagos al Consultor:

a) Las remuneraciones previstas en la cláusula 6, por concepto de Servicios prestados satisfactoriamente antes de la fecha de

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

entrada en vigor de la rescisión;

b) Salvo en el caso de rescisión conforme a los párrafos a) y b) de la subcláusula 2 5.1, el reembolso de cualquier gasto razonable inherente a la rescisión rápida y ordenada del Contrato.

3. OBLIGACIONES DEL CONSULTOR

3.1 Generalidades

El Consultor prestará los Servicios y cumplirá con sus obligaciones con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con técnicas y prácticas profesionales generalmente aceptadas; asimismo, observará prácticas de administración apropiadas y empleará técnicas modernas adecuadas y métodos eficaces y seguros. En toda cuestión relacionada con este Contrato o con los Servicios, el Consultor actuará siempre como asesor leal del Contratante y en todo momento deberá proteger y defender los intereses legítimos del Contratante en los acuerdos a que llegue con un Subconsultor o con terceros.

3.2 Conflicto de Intereses

3.2.1 Prohibición al Consultor de aceptar comisiones, descuentos, etc.

La remuneración del Consultor en relación con este Contrato o con los Servicios será únicamente la estipulada en la cláusula 6 y el Consultor no aceptará en beneficio propio ninguna comisión comercial, descuento o pago similar en relación con las actividades contempladas en este Contrato, o en los Servicios, o en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del mismo; además, el Consultor hará todo lo posible por asegurar que ni el Personal ni el Subconsultor, ni tampoco los agentes del Consultor o del Subconsultor, reciban ninguna de tales remuneraciones adicionales.

3.2.2 Prohibición al Consultor y a sus filiales de tener otros intereses en el Proyecto

El Consultor acuerda que, tanto durante la vigencia de este Contrato como después de su terminación, ni el Consultor ni ninguna de sus filiales, así como tampoco ningún Subconsultor ni ninguna filial de los mismos, podrán suministrar bienes, construir obras o prestar servicios (distintos de los Servicios y de cualquier continuación de los mismos) para ningún proyecto que se derive de los Servicios o que esté estrechamente relacionado con ellos.

Vo Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº
13 JUL. 2011

3.2.3 Prohibición de desarrollar actividades incompatibles

Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal, podrán desarrollar, en forma directa o indirecta, ninguna de las siguientes actividades:

a-)Durante la vigencia de este Contrato, ninguna actividad comercial o profesional en el Paraguay que sea incompatible con las asignadas a ellos en virtud de este Contrato,

b)Una vez terminado este Contrato, ninguna otra actividad especificada en las CEC.

3.3 Confidencialidad

Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal de ninguno de ellos, podrán revelar, durante la vigencia de este Contrato o dentro de los 2 (dos) años siguientes a su expiración, ninguna información confidencial o de propiedad del Contratante relacionada con el Proyecto, los Servicios, este Contrato o las actividades u operaciones del Contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.

3.4 Seguros que deberá contratar el Consultor

El Consultor a) contratará y mantendrá, y hará que todo Subconsultor contrate y mantenga, a su propio costo (o al del Subconsultor, según el caso) y en los términos y condiciones aprobados por el Contratante, un seguro de responsabilidad profesional de acuerdo a las condiciones estándar establecidas por la DNCP, así como otros seguros contra los riesgos y por las coberturas que se indican en las CEC, y b) a petición del Contratante, presentará pruebas de la contratación y el mantenimiento de esos seguros y del pago de las respectivas primas en vigencia.

3.5 Acciones del Consultor que requieren la aprobación previa del Contratante

El Consultor deberá obtener la aprobación previa por escrito del Contratante para realizar cualquiera de las siguientes acciones:

a) La celebración de un subcontrato para la prestación de cualquier parte de los Servicios;
b) El nombramiento de los integrantes del Personal que no figuran por nombre en el Apéndice C ("Personal clave y Subconsultores"), y
c) La adopción de cualquier otra medida que se especifique en las CEC.

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

3.6 Obligación de presentar informes

El Consultor presentará al Contratante los informes y documentos que se especifican en el Apéndice B, en la forma, la cantidad y el plazo que se establezcan en dicho apéndice.

3.7 Propiedad del Contratante de los documentos preparados por el Consultor

Todos los planos, diseños, especificaciones, estudios técnicos, informes y demás documentos y programas de computación preparados por el Consultor para el Contratante de conformidad con lo dispuesto en la subcláusula 3.6 pasarán a ser de propiedad del Contratante, a quien el Consultor los entregará a más tardar al término o expiración del Contrato, junto con un inventario pormenorizado de todos ellos. El Consultor podrá conservar una copia de dichos documentos y programas de computación. En las CEC se indicará cualquier restricción acerca del uso de dichos documentos y programas de computación en el futuro.

4. PERSONAL DEL CONSULTOR

4.1 Descripción del Personal

En el Apéndice C se describen los cargos, funciones convenidas y calificaciones mínimas individuales de todo el Personal clave del Consultor, así como el tiempo estimado durante el que prestarán los Servicios. En virtud de este Contrato, el Contratante aprueba el Personal clave y los Subconsultores que figuran por cargo y por nombre en dicho Apéndice C.

4.2 Remoción y/o sustitución del Personal

a) Salvo que el Contratante acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del Personal clave. Si fuere necesario sustituir a algún integrante del Personal clave, por cualquier motivo que escape al razonable control del Consultor, éste lo reemplazará de inmediato por otra persona con calificaciones iguales o superiores a las de la persona reemplazada.

b) Si el Contratante i) tiene conocimiento de que un integrante del Personal se ha comportado de manera inaceptable o ha sido acusado de cometer una acción penal, o ii) tiene motivos razonables para estar insatisfecho con el desempeño de cualquier integrante del Personal, en tales casos el Consultor, a petición por escrito del Contratante expresando los motivos para ello, lo reemplazará por otra persona cuya idoneidad y experiencia sean aceptables para el Contratante.

c) El Consultor no podrá reclamar el reembolso de ningún gasto adicional resultante de la remoción y/o sustitución de algún integrante del Personal, o inherente a ésta.

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - A
Dictamen Nº
13 JUL. 2016

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

5.1 Colaboración y exenciones

El Contratante hará todo lo posible a fin de asegurar que el Gobierno otorgue al Consultor la asistencia y exenciones indicadas en la CEC.

5.2 Modificación de la ley aplicable

Si con posterioridad a la fecha de este Contrato se produjera cualquier cambio en la ley aplicable en relación con los impuestos y los derechos que resultara en el aumento o la disminución del costo de los Servicios prestados por el Consultor, la remuneración y los gastos reembolsables pagaderos al Consultor en virtud de este Contrato serán aumentados o disminuidos según corresponda por acuerdo entre las Partes, y se efectuarán los correspondientes ajustes de los montos máximos estipulados en la subcláusula 6.2, según el caso.

5.3 Servicios e Instalaciones

El Contratante facilitará al Consultor los servicios e instalaciones indicados en el Apéndice F.

6. PAGOS AL CONSULTOR

6.1 Remuneración mediante pago de una suma global

La remuneración total del Consultor no deberá exceder del Precio del Contrato y será una suma global fija que incluirá la totalidad de los costos de personal y del Subconsultor, así como los costos de impresión de documentos, comunicaciones, viaje, alojamiento y similares, y todos los demás gastos en que incurra el Consultor en la prestación de los Servicios descritos en el Apéndice A. Salvo lo dispuesto en la subcláusula 5.2, el Precio del Contrato sólo podrá aumentarse por encima de las sumas establecidas en la subcláusula 6.2 si las Partes han convenido en pagos adicionales en virtud de lo estipulado en la subcláusula 2.4.

6.2 Precio del Contrato

El precio del contrato se indica en las CEC.

6.3 Pago de servicios adicionales

Para determinar la remuneración por concepto de los servicios adicionales que pudieran acordarse en virtud de la subcláusula 2.4, en los Apéndices D y E se presenta un desglose del precio global.

6.4 Condiciones relativas a los pagos

Los pagos se depositarán en la cuenta del Consultor o por cheque cruzado a su nombre, conforme al calendario indicado en las CEC. A menos que en las CEC se estipule otra cosa, el primer pago se

hará contra entrega por parte del Consultor de una garantía bancaria o una póliza de seguros por una cantidad similar a satisfacción del Contratante, y su vigencia será la indicada en las CEC.

Todos los demás pagos se efectuarán una vez que se hayan cumplido las condiciones correspondientes a los mismos establecidas en las CEC, y que el Consultor haya presentado una factura al Contratante en la que se indique el monto adeudado.

6.5 Intereses sobre los pagos atrasados

Si el Contratante se atrasara más de 15 (quince) días en los pagos, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada en las CEC, deberá pagar intereses al Consultor por cada día de atraso, a la tasa indicada en las CEC.

7. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

7.1 Solución amigable

Las Partes harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan de este Contrato o de su interpretación.

7.2 Solución de controversias

7.2.1. Toda controversia entre las Partes relativa a cuestiones que surjan en virtud de este Contrato que no haya podido solucionarse en forma amigable podrá ser resuelta de la manera establecida en los párrafos siguientes:

7.2.2. Decisiones adoptadas por el Contratante en ejercicio de las prerrogativas establecidas en el artículo 55 de la Ley N° 2051/03:

Las decisiones adoptadas por el Contratante en el ejercicio de las prerrogativas establecidas en el artículo 55 de la Ley N° 2051/03 podrán ser recurridas por el Consultor ante la jurisdicción contenciosa administrativa dentro de los plazos establecidos en la legislación respectiva.

Sin perjuicio de ello el Contratista podrá optar por:

Plantear la reconsideración administrativa de la decisión ante la Contratante, dentro de plazo de diez días corridos, recurso que deberá se resuelto dentro de dicho plazo. Si la Contratante no se expidiere en dicho plazo, se considerará denegada la petición, o;

Solicitar la intervención de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas del Ministerio de Hacienda, dentro del mismo plazo, para que ésta convoque a una audiencia de avenimiento, conforme con el procedimiento establecido en el Título Octavo, Capítulo Segundo de la Ley N° 2051/03.

La interposición del recurso de reconsideración ante el Contratante o

de la solicitud de avenimiento ante la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas suspende el plazo para interponer la demanda contenciosa administrativa hasta que la petición sea resuelta

7.2.3. Controversias que se susciten por motivos distintos a los establecidos en la cláusula 7.2.2.

Las controversias que se susciten entre el Contratante y el Consultor por motivos distintos a los establecidos en la cláusula 7.2.2, también podrán ser resueltas por el procedimiento de avenimiento contemplado en el Título Octavo, Capítulo Segundo de la Ley.

En caso de falta de acuerdo, las partes podrán someter sus diferencias al arbitraje, conforme con las normas de la Ley N° 1879/2002 de mediación y arbitraje.

La vía del arbitraje será obligatoria para las partes si el compromiso consta en una cláusula compromisoria inserta en el contrato o en un convenio independiente, y que conste el compromiso en una cláusula compromisoria inserta en el contrato o en un convenio independiente.

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

III. CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO

V°B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen N°_____

13 JUL. 2016

Número de cláusula de las CGC	Modificaciones y complementos de las Condiciones Generales del Contrato
1	Las direcciones son: En el caso de la **CONTRATANTE:** Atención: **BANCO NACIONAL DE FOMENTO** Independencia Nacional y 25 de Mayo e/ Cerro Corá y Yegros Teléfono: 021 419-1504 / 419-1410 En el caso del **CONSULTOR:** Atención: **HSE S.R.L.** e-mail: fcaceres@hseint.com Fax: 021 601-320
2	Los representantes autorizados son: En el caso de la **CONTRATANTE: Lic. CARLOS PEREIRA OLMEDO.** En el caso del **CONSULTOR: FERNANDO DANIEL CACERES GOIBURU.**
3	**Este Contrato entrará en vigor a partir de la suscripción del mismo.**
4	La prestación de los Servicios comenzará a partir de la suscripción del Acta de inicio de los trabajos.
5	**El plazo será de: por el termino de 1 (un) año**
6	"Durante un período de 2 (dos) años después de expirado este Contrato, ni el Consultor o su Personal podrán participar (directa o indirectamente) en las actividades de un comprador de activos respecto de los cuales hubiesen asesorado al Contratante en virtud de este Contrato. Tampoco podrán participar en las actividades de un asesor de los posibles compradores de dichos activos."
7	**El monto del contrato es de: G. 200.000.000 (Guaraníes doscientos millones).-** ----------

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

8 Las cuentas son:

9 Los pagos se realizarán una vez emitido el CC por la DNCP y en el siguiente esquema:

Anticipo: 30% por adelantando teniendo en cuenta la naturaleza del servicio que requiere movilizar recursos humanos, tecnológicos y económicos por parte de empresas de pequeño y mediano porte. Saldo previo a los inicios de cada etapa de las evaluaciones del mystery y Shopper.

Conforme al Artículo 41 de la Ley 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", modificado por la Ley 3439/07, de los Servicios contratados se retendrá el 0,4% (cero coma cuatro por ciento) sobre el importe de cada factura, deducido los impuestos correspondientes, al momento de su cobro.

10 El pago deberá efectuarse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la recepción de la factura visada por la dependencia solicitante del Servicio (División Marketing – Consultoría Técnica) y de la documentación pertinente que se indica en la subcláusula 6.4, previa obtención del Código de Contratación.

11 Solución de controversia
Opción A.
Todo litigio, controversia o reclamación que surja del presente Contrato o que tenga relación con el presente Contrato, será sometido a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, siendo aplicables las leyes de la República.
Opción B.
Todo litigio, controversia o reclamación que surja del presente Contrato o que tenga relación con el presente Contrato, será resuelto mediante arbitraje de conformidad con la Ley 1879/2002 "De Arbitraje y Mediación".

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº

13 JUL. 2016

IV. APÉNDICES

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

APÉNDICE A—DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A) Enfoque técnico y metodología

Propuesta de consultoría

Mejora Continua en el Desempeño Comercial de atención al cliente del BNF.
De acuerdo a la identificación de necesidades de emprender un programa de mejora continua en atención y servicio a clientes especialmente en sectores comerciales de la Entidad, esta propuesta abarca la planificación de los estándares de tención en la empresa enfocado a los clientes, el desarrollo de los instrumentos necesarios para optimizar el relacionamiento con los clientes, la comunicación a las áreas relacionadas con la neta del proyecto, la evaluación de los logros del programa y la determinación de los aspectos d mejora.

Objetivo general

Desarrollar un programa integral de acciones que conduzcan a la fidelización de los clientes del BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Mediante el desarrollo e implementación de una campaña de endomarketing que incluyan l Capacitación, el seguimiento al desempeño e incentivo para los colaboradores del BNF.

El programa estará compuesto de las siguiente etapas generales en orden cronológicos:

Objetivos específicos

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente para colaboradores.
- Formación y capacitación de un equipo interno de certificadores de colaboradores en la atención del cliente.
- Desarrollo de una campaña de incentivo y mecanismo de medición, dirigido a los colaboradores de las áreas de atención l cliente.
- Lanzamiento y capacitación de la campaña de incentivo a los colaboradores del BNF.
- Mantener constantemente entrenado al personal y aumentar el sentido de pertenencia con la marca.
- Crear una cultura organizacional basad en la atención al cliente con excelencia.
- Control y monitoreo sistemáticos de la gestión de atención al cliente mediante el programa de cliente incognito.

Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

Plan de trabajo

La presente propuesta incluye la ejecución de cinco fases definidas para el logro de los objetivos establecidos anteriormente. En orden de relación, el plan de trabajo propuesto es detallado a continuación:

Fase 1

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente para colaboradores.
  El servicio ofrecido incluye el desarrollo de las herramientas de certificación, adecuadas a las normas establecidas en la bitácora de atención al cliente del BNF y la conformación de un equipo interno de certificadores, desarrollo de la logística y cronograma de certificación que incluirían al 100% de los colaboradores del BNF en atención al cliente.

  Tiempo de realización.....30 días

Fase 2

- Formación y capacitación de un equipo interno de certificadores. (Certificación de certificadores)
  Capacitacion y formación del equipo de certificadores en la modalidad y la herramienta de certificación para su correcta aplicación. En un taller de tres horas de duración y 2 horas de acompañamiento en campo individual por cada certificador.

  Tiempo de realización.....10 días.

Fase 3

- Desarrollo de una campaña de incentivo y mecanismo de medición, dirigido a los colaboradores de las áreas de atención al cliente.
  Las campañas de incentivo fomentan la motivación de los empleados, lo cual es un paso esencial para mejorar la productividad y el compromiso de los trabajadores. Estos dos aspectos son esenciales para aumentar la posibilidad de éxito en el cumplimiento de objetivos.

  El desarrollo de la campaña de incentivo y mecanismos de medición incluyen:

  - Desarrollo de la mecánica del programa.
  - Desarrollo de la logística.
  - Desarrollo de reglas y condiciones.
  - Desarrollo de metas cuantificables.
  - Desarrollo de material de presentación del programa para los colaboradores.
  - Diseño de logos y herramientas de comunicación de la campaña.
  - Diseño del cronograma de implementación y ejecución (etapas)

- Diseño de guía de incentivos (remios)
- Supervisión de la gestión y administración de la campaña (durante toda la campaña)

Tiempo de realización.....20 días

Fase 4

- Lanzamiento y capacitación de la campaña de incentivo a los colaboradores del BNF.
- Lanzamiento de la campaña mediante jornadas de Capacitación grupal estilo convención, denominada LA MAGIA DEL SERVICIO en el que los colaboradores participaran de diversos workshops donde se pondrá énfasis en el concepto de la campaña, la temática y reforzará los modelos de atención al cliente y productos del BNF.

La Magia del servicio es un programa que tiene como objetivo principal el de "MODIFICAR ACTITUDES Y CONCEPTOS EN CUANTO A LA ATENCION"

La Magia del Servicio, busca modificar y romper algunos paradigmas creados en cuanto a las personas "PERSONAL DE CONTACTO" como su nombre lo dice sería la persona que está ubicada en un puesto en donde tiene relación directa con el cliente.

Verán, esta denominación, carece a nuestro entender de lo que para nosotros es de vital importancia; "SENTIMIENTO Y EMPATIA", sentimiento a la labor que realiza y empatía para con los clientes.

Hemos dado esta introducción ya que nuestro programa está basado en la búsqueda y encuentro de nuevos conceptos a través de la potenciación de nuestros sentidos, todos juntos enfocados hacia el servicio, basados en el modelo de Atención al cliente del BNF establecido en capacitaciones previas.

Por tal motivo proponemos pasar de: "PERSONAL DE CONTACTO" a "AGENTE DE CAMBIO EN EL SERVICIO"

El agente de cambio en el servicio, es una persona comprometida con su labor, la de brindar orientación, ayuda, soporte y seguimiento a los clientes (internos y externos). El compromiso surge a través de "sentirme parte de mi responsabilidad y labor", orgulloso/a con mi gestión y con los resultados.

V°B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen N° _____
13 JUL. 2016

Objetivo del programa

El Programa dará acceso a algunos de los secretos y procesos tras la cultura del servicio. Así mismo que cada participante viva la experiencia des entirse en un mundo de fantasía, LA MAGIA DEL SERVICIO.

Contiene un alto grado de impacto en las emociones de los participantes, buscamos así generar la mejor experiencia.

Hemos comprobado que no ponemos en práctica aquello que no vivimos, sabemos, o sentimos.

LA MAGIA DEL SERVICIO, generará alto impacto en los participantes, a través de un mix de dinámicas, juegos, y mucha magia.

Un agente de cambio se despertará en cada uno, porque pasarán de ser PARTICIPANTES a ser PROTAGONISTAS de la historia con el cliente.

Metodología y duración

Para la ejecución del programa se emplearán dinámicas participativas con actividades grupales de alto impacto, donde el factor sorpresa será el principal ingrediente. Los participantes aprenderán y repasaran los conceptos del servicio al cliente, mediante magia, aprendiendo trucos y relacionándolos con la atención al cliente.

El mensaje final:
SORPRENDER A CADA CLIENTE POSITIVAMENTE EN CADA VISITA.

Se emplearan jornadas de 3 hs de duración con un mínimo 100 participantes por jornada.

Tiempo de realización…… ……...30 días

Fase 5

- Control y monitoreo sistemáticos de la gestión de atención al cliente mediante el programa de cliente incognito.
  Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/compradores de incognito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, de acuerdo a las especificaciones establecidas.

V° B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

Las evaluaciones serán realizadas en 2 etapas bimestrales cubriendo en cada etapa el 100% de las 51 sucursales (una evaluación por sucursal por etapa)

El B.N.F, recibirá al finalizar el período de evaluación un informe detallado mediante nuestro sistema web con la medición según los parámetros definidos y discriminados por cada sucursal, atributo, región, zona, supervisor, o según la especificación de la entidad, en el informe se incluirán:

- Comentarios generales
- Informe ejecutivo de los resultados generales
- Informe general por puntos y atributos
- Informe individual por sucursal
- Detalles de vistas por sub atributo y puntos
- Grabaciones de audio o filmaciones ocultas de cada visita

En estos informes se reflejarán, en primer lugar mediante gráficos y tablas, los resultados globales obtenidos por los puntos evaluados y por cada uno de los atributos valorados.

Alcance

La presente propuesta está enfocada a la atención y servicio de las agencias del Banco Nacional De Fomento. En ese contexto la mejora continua implica la formación de los colaboradores actuales,

Áreas	Alcance
Formación y certificación de certificadores	51 (una persona por sucursal ASU / Interior)
Jornadas de capacitación	4
Sucursales para seguimiento Cliente Oculto	51 (Total País)
Colaboradores para capacitar	400
Sucursales participantes del programa de incentivo	51
Funcionarios participantes del programa d incentivo	400

Cronogramas.

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Preparación campaña y materiales	Certificación de certificadores	Lanzamiento la magia del servicio	Cliente oculto primera etapa		Cliente oculto segunda etapa		Premiación y cierre
Desarrollo		capacitación	seguimiento e incentivo				Cierre

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 853
13 JUL. 2016

Formulario TEC-8 Plan de trabajo

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8
Preparación materiales de campaña								
Preparación programa de certificaciones								
Preparación taller y cursos la magia del servicio								
Preparación campaña de incentivo								
Aprobación materiales campaña								
Curso de certificación de certificadores								
Certificación de funcionarios								
Informes de certificaciones								
Lanzamiento cursos y campaña								
Cliente ocultos								
Presentación informes clientes ocultos								
Premiaciones								
Informe final								

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 201

APÉNDICE C—PERSONAL CLAVE Y SUBCONSULTORES

Nombre del personal	Firma	Área de especialidad	Cargo asignado	Actividad Asignada
Lic. Laura Gomez	Herramientas y Soluciones empresariales SRL.	Psicóloga y coach ontológico	Capacitadora	Desarrollo de materiales de Capacitación y Capacitación de los colaboradores
Lic. Luis Lopez	Herramientas y Soluciones empresariales SRL.	Endomarketing	Director de proyecto	Desarrollo del plan motivacional para colaboradores
David Mendoza	Herramientas y Soluciones empresariales SRL.	Investigación de mercado	Supervisor de trabajo de campo cliente oculto	Desarrollador del programa del cliente oculto y seguimiento al equipo de campo
Lic. Liza Molas	Herramientas y Soluciones empresariales SRL.	Investigación de mercado	Coordinadora de trabajos de campo cliente oculto	Coordinadora de asignaciones del trabajo de campo, coordinación del cronograma de trabajo de campo y proceso de datos

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº
17 JUL 201

Formulario TEC- 6 Currículo de los personales profesionales propuestos

CARGO 1

1. **Cargo propuesto:** Capacitadora
2. **Nombre de la firma:** *Herramientas y Soluciones Empresariales S.R.L.*
3. **Nombre del individuo:** Laura Gómez Insua
4. **Fecha de nacimiento:** Nacionalidad: argentina
5. **Educación:** Licenciada en Psicología - Universidad Nacional de Asunción
6. **Asociaciones profesionales a las que pertenece:** Consultora asociada de Jobs
7. **Otras especialidades:**
8. **Países donde tiene experiencia de trabajo:**
9. **Idiomas:** español
10. **Historia Laboral**

Desde *Año 2004* Hasta Año 2014
Empresa: Consultora Jobs
Cargos desempeñados: Consultoría y Capacitación

11. Detalle de las actividades asignadas

Desarrollo de materiales de Capacitación y Capacitación de los colaboradores

12. Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas

Nombre de la tarea o proyecto: Servicio de capacitación y mejora contínua en la calidad de atención al cliente del BNF mediante la técnica del comprador oculto.

Año: 2013/2014

Lugar: Asunción

Contratante: Banco Nacional de Fomento **BNF**

Principales características del proyecto: Desarrollar un programa integral de acciones que conduzcan a la fidelización de los clientes del BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF. Mediante el desarrollo e implementación de una campaña de endomarketing que incluyan la Capacitacion, el seguimiento al desempeño e incentivo para los colaboradores del BNF.

El programa estará compuesto de las siguientes etapas en orden cronológicos:

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente.
- Desarrollo de un equipo interno de certificación.
- Desarrollo de un programa de incentivo por

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
13 JUL. 2016

cumplimento d las normas de atención al cliente.

- Lanzamiento y comunicación de la campaña de certificación y premiación.
- Seguimiento externo mediante un programa de auditoria mediante la técnica del Cliente Oculto.

Actividades desempeñadas: Desarrollo de materiales de Capacitación y Capacitación de los colaboradores

13. Certificación:
Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mej r conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y m experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conduc a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ Fecha: _____
[Firma del individuo o del representante autoriza o del individuo] Día / Mes / Año
Nombre completo del representante autorizado: _____
Observación: Esta planilla deberá ser llenada por cad uno de los profesionales propuestos para el trabajo de elaboración del proyecto, debiendo acompañar docum ntos respaldatorios de las manifestaciones vertidas en el mismo, pudiendo consistir estos documentos en copias de contratos, certificaciones de trabajos realizados. También podrá presentar notas con carácter de declaración jurad de clientes a quienes hayan prestado servicios similares a los descritos en los Términos de referencia.

CARGO 2

1. Cargo propuesto: Director de proyecto
2. Nombre de la firma: *Herramientas y Solu iones Empresariales S.R.L.*
3. Nombre del individuo: Luis Eugenio L p z
4. Fecha de nacimiento: Naciona dad: argentina
5. Educación: Lic en Comercio internaciona Master en administración de empresas (especialización en Marketing) Universidad A mericana
6. Asociaciones profesionales a las que per enece:
7. Otras especialidades:
8. Países donde tiene experiencia de traba :
9. Idiomas: español
10. Historia Laboral
1- Desde *Año 2010*Hasta A*ño* 2015
Empresa: Sueñolar SA.
Cargos desempeñados: Gerente de Marketing
2- Desde *Año 2009*Hasta A*ño* 2010
Empresa: Britam SA.
Cargos desempeñados: Gerente General
3- Desde *Año 2003*Hasta A*ño* 2009

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 1333
23 JUL 2015

Empresa: McDonalds, Paraguay.
Cargos desempeñados: Gerente de Marketing y comunicaciones

11. Detalle de las actividades asignadas
Desarrollo y ejecución del plan de endomarketing

12. Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas

Nombre de la tarea o proyecto: Servicio de capacitación y mejora continua en la calidad de atención al cliente del BNF mediante la técnica del comprador oculto.

Año: 2013/2014

Lugar: Asunción

Contratante: Banco Nacional de Fomento **BNF**
Principales características del proyecto: Desarrollar un programa integral de acciones que conduzcan a la fidelización de los clientes del BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF. Mediante el desarrollo e implementación de una campaña de endomarketing que incluyan la Capacitacion, el seguimiento al desempeño e incentivo para los colaboradores del BNF.

El programa estará compuesto de las siguientes etapas en orden cronológicos:

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente.
- Desarrollo de un equipo interno de certificación.
- Desarrollo de un programa de incentivo por cumplimento d las normas de atención al cliente.
- Lanzamiento y comunicación de la campaña de certificación y premiación.
- Seguimiento externo mediante un programa de auditoria mediante la técnica del Cliente Oculto.

Actividades desempeñadas:

- Desarrollo del plan de endomkarketing
- Desarrollo de tareas y responsables
- Desarrollo de materiales de comunicación e identidad de la campaña
- Seguimiento al cronograma de ejecución
- Seguimiento a las tareas

V°B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen Nº 353
2016

- Desarrollo de logística de la campaña de incentivo.
- Implementación del programa de incentivo.

13. Certificación:
Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ _____ Fecha: _____
[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] Día / Mes / Año
Nombre completo del representante autorizado: _____
Observación: Esta planilla deberá ser llenada por cada uno de los profesionales propuestos para el trabajo de elaboración del proyecto, debiendo acompañar documentos respaldatorios de las manifestaciones vertidas en el mismo, pudiendo consistir estos documentos en copias de contratos, certificaciones de trabajos realizados. También podrá presentar notas con carácter de declaración jurada de clientes a quienes hayan prestado servicios similares a los descritos en los Términos de referencia.

CARGO 3

1. Cargo propuesto: Supervisor de Trabajo de Campo
2. Nombre de la firma: *Herramientas y Soluciones Empresariales S.R.L.*
3. Nombre del individuo: *Silvio David Mendoza Giménez*
4. Fecha de nacimiento: 11 de julio de 1975 Nacionalidad: paraguaya
5. Educación: Tercer año de la Carrera de Matemática Estadística - FACEN
6. Asociaciones profesionales a las que pertenece:
7. Otras especialidades:
8. Países donde tiene experiencia de trabajo:
9. Idiomas: castellano y guaraní
10. Historia Laboral
Desde año 2012 Hasta el año 2015
Empresa: Herramientas y Soluciones Empresariales
Cargos desempeñados: Supervisor de Trabajo de Campo
11. Detalle de las actividades asignadas

Desarrollador del programa del cliente oculto y seguimiento al equipo de campo

12. Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas

Nombre de la tarea o proyecto: Servicio de capacitación y mejora contínua en la calidad de atención al cliente del BNF mediante la técnica del comprador oculto.

V° B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm.
Dictamen N°

13 JUL. 2016

Año: 2013/2014

Lugar: Asunción

Contratante: Banco Nacional de Fomento **BNF**

Principales características del proyecto: Desarrollar un programa integral de acciones que conduzcan a la fidelización de los clientes del BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF. Mediante el desarrollo e implementación de una campaña de endomarketing que incluyan la Capacitacion, el seguimiento al desempeño e incentivo para los colaboradores del BNF.

El programa estará compuesto de las siguientes etapas en orden cronológicos:

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente.
- Desarrollo de un equipo interno de certificación.
- Desarrollo de un programa de incentivo por cumplimento de las normas de atención al cliente.
- Lanzamiento y comunicación de la campaña de certificación y premiación a funcionarios.
- Seguimiento externo mediante un programa de auditoria de Cliente Oculto.

Actividades desempeñadas: Desarrollador del programa del cliente oculto y seguimiento al equipo de campo

13. Certificación:

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ _____ Fecha: _____

[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] Día / Mes / Año

Nombre completo del representante autorizado: _____

VºBº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adm
Dictamen Nº 353
JUL 20

Observación: Esta planilla deberá ser llenada por cada uno de los profesionales propuestos para el trabajo de elaboración del proyecto, debiendo acompañar documentos respaldatorios de las manifestaciones vertidas en el mismo, pudiendo consistir estos documentos en copias de contratos, certificaciones de trabajos realizados. También podrá presentar notas con carácter de declaración jurada de clientes a quienes hayan prestado servicios similares a los descritos en los Términos de referencia.

CARGO 4

1. Cargo propuesto: Coordinadora de Trabajos de Campo
2. Nombre de la firma: *Herramientas y Soluciones Empresariales S.R.L.*
3. Nombre del individuo: *Liza Carolina Mendoza Escurra*
4. Fecha de nacimiento: 1 de julio de 1982 Nacionalidad: paraguaya
5. Educación: Licenciada en Administración de Negocios – Universidad del Cono Sur de las Américas
6. Asociaciones profesionales a las que pertenece:
7. Otras especialidades:
8. Países donde tiene experiencia de trabajo:
9. Idiomas: español, portugués
10. Historia Laboral
Desde *Año 2013:* Hasta 2015
Empresa: *Herramientas y Soluciones Empresariales S.R.L.*
Cargos desempeñados: Coordinadora de trabajos de campo

11. Detalle de las actividades asignadas
Coordinadora de asignaciones del trabajo de campo, coordinación del cronograma de trabajo de campo y proceso de datos.

12. Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas

Nombre de la tarea o proyecto: Servicio de capacitación y mejora contínua en la calidad de atención al cliente del BNF mediante la técnica del comprador oculto.
Año: 2013/2014
Lugar: Asunción
Contratante: Banco Nacional de Fomento **BNF**

Principales características del proyecto: Desarrollar un programa integral de acciones que conduzcan a la fidelización de los clientes del BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF. Mediante el desarrollo e implementación de una campaña de endomarketing que incluyan la Capacitacion, el seguimiento al desempeño e

V° B°
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Asesoría Legal B.N.F.
Div. Asuntos Jurídicos - Adi
Dictamen N° _____

incentivo para los colaboradores del BNF.

El programa estará compuesto de las siguientes etapas en orden cronológicos:

- Desarrollo de un programa de certificación en atención al cliente.
- Desarrollo de un equipo interno de certificación.
- Desarrollo de un programa de incentivo por cumplimento d las normas de atención al cliente.
- Lanzamiento y comunicación de la campaña de certificación y premiación.
- Seguimiento externo mediante un programa de auditoria mediante la técnica del Cliente Oculto.

Actividades desempeñadas: Coordinadora de asignaciones del trabajo de campo, coordinación del cronograma de trabajo de campo y proceso de datos

13. Certificación:

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ _____ Fecha: _____

[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] Día / Mes / Año

Nombre completo del representante autorizado _____

Observación: Esta planilla deberá ser llenada por cada uno de los profesionales propuestos para el trabajo de elaboración del proyecto, debiendo acompañar documentos respaldatorios de las manifestaciones vertidas en el mismo, pudiendo consistir estos documentos en copias de contratos, certificaciones de trabajos realizados. También podrá presentar notas con carácter de declaración jurada de clientes a quienes hayan prestado servicios similares a los descritos en los Términos de referencia.