CONTRATO M.H. N° 180/2012

"CONSULTORÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DEL SERVICIODE ASISTENCIA AL USUARIO Y CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA D.G.I.C.", con la firma STRATEGOS MANAGEMENT CONSULTING TRAINING.

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los 30 días del mes de Noviembre del año dos mil doce, el **MINISTERIO DE HACIENDA**, en adelante **LA CONTRATANTE**, representado en este acto por la Señora Directora Administrativa **C.P. NATALIA ROSSANA PALACIOS PÉREZ**, paraguaya, con Cédula de Identidad N° 2.466.811 calidad que acredita con la exhibición del testimonio del Decreto del Poder Ejecutivo N° 4152 de fecha 31 de Marzo de 2010, con domicilio en la calle Chile 252, por una parte y por la otra la firma **STRATEGOS MANAGEMENT CONSULTING TRAINING**, en adelante denominada **LA FIRMA CONSULTORA**, domiciliada en la calle Piribebuy 454 e/ Alberdi y 14 de Mayo, representada en este acto por el Señor **ALBERTO RÍOS ROTELA**, con Cédula de Identidad N° 370.041, en su carácter Socio Gerente. La firma cuenta con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 80022156-7, convienen en celebrar el presente Contrato, sujeto a las Cláusulas y Condiciones que más abajo se establecen.----------

1. CLÁUSULA PRIMERA:

1.1 **LA FIRMA CONSULTORA**, se compromete a brindar a **LA CONTRATANTE** los servicios de Consultoría que se detallan en los Términos de Referencias, dentro de los plazos y en un todo de acuerdo con lo contemplado en su Propuesta Técnica y que se adjuntan al presente Contrato formando parte del mismo.----------

1.2 Los honorarios a ser abonados a **LA FIRMA CONSULTORA** como resultado de la Adjudicación del Llamado a LICITACION POR CONCURSO DE OFERTAS N° 44/2012, convocada por el Ministerio de Hacienda para la contratación de servicios de **"CONSULTORIA PARA EL DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL USUARIO Y CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE DE LA DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES" ID 245.394** serán pagados por **LA CONTRATANTE**, con fondos provenientes del rubros 260 "SERVICIOS TÉCNICOS Y PROFESIONALES" – FF 10 (Recursos Ordinarios del Tesoro Público) del Presupuesto General de la Nación del Ejercicio Fiscal 2012.---------

Los montos correspondientes al ejercicio fiscal 2013, se encuentran supeditados a la aprobación del Presupuesto General de Gastos de la Nación para el citado ejercicio fiscal.----------

2. CLÁUSULA SEGUNDA:

2.1. Los Documentos del Contrato son los siguientes:

- El presente contrato.
- Las condiciones generales y especiales del contrato.
- El pliego de bases y condiciones, adendas y/o aclaraciones si las hubiere.
- La oferta y la lista de precios adjudicados.
- La Resolución de Adjudicación DA N° 1298/12 de 28 de noviembre de 2012.
- Las Pólizas de seguro de Responsabilidad Profesional por 8 meses.

2.2. En caso de ambigüedad, duda o desacuerdo sobre la interpretación del contrato prevalecerá la redacción del contrato.

3. CLÁUSULA TERCERA

3.1. El consultor/a se compromete a que los trabajos sean realizados por el equipo de profesionales incluidos en su Propuesta Técnica. El consultor/a declara que ninguna de las personas asignadas por la misma para prestar los servicios requeridos por **LA CONTRATANTE**, de conformidad con este Contrato, son o fueron en los seis meses anteriores a su contratación funcionarios temporales o permanentes de la institución indicada en los Términos de Referencia como beneficiario de las actividades de esta consultoría.----------

STRATEGÓS MANAGEMENT CONSULTING TRAINING

4. CLÁUSULA CUARTA:

4.1. La posición frente a **LA CONTRATANTE**, asignados por esta para prestar servicios de conformidad con el presente Contrato, será la de contratista independiente. Ninguna de las estipulaciones del presente Contrato podrá ser interpretada como creadora de un vínculo laboral entre **LA CONTRATANTE** y cualquier persona asignada por **LA FIRMA CONSULTORA** para prestar servicios bajo el presente Contrato.----------

5. CLÁUSULA QUINTA:

5.1. **LA CONTRATANTE** no será responsable por el pago o la retención de ningún impuesto, prima, seguro u otra remuneración adicional por cualquier concepto, que puedan incidir sobre los ingresos de **LA FIRMA CONSULTORA**, y que sus agentes, funcionarios, representantes o expertos, perciban por la prestación de servicios pactados bajo el presente Contrato. Será de exclusiva responsabilidad de **LA FIRMA CONSULTORA** obtener y mantener para sus funcionarios, representantes, agentes o expertos el seguro médico, de vida, de seguridad social u otra cobertura que sea requerida por la legislación nacional.----------

6. CLÁUSULA SEXTA:

6.1. En caso que cualquier persona asignada por **LA FIRMA CONSULTORA** para prestar servicios de conformidad con el presente Contrato, formulare una queja, hiciere una reclamación o presentare una demanda de naturaleza administrativa o judicial relacionada con la ejecución de este Contrato, contra **LA FIRMA CONSULTORA**, la misma cubrirá todos los gastos, costos honorarios de abogado, pérdidas y daños con relación a la queja, reclamación o demanda. Ninguna indemnización será imputada a los recursos de **LA CONTRATANTE**.----------

7. CLÁUSULA SÉPTIMA:

7.1. Para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, **LA FIRMA CONSULTORA** se compromete a mantener el plantel de profesionales técnicos nominados en la Propuesta Técnica. Los mismos, podrán ser sustituidos sólo por causas debidamente justificadas, previa aprobación de **LA CONTRATANTE**. El personal propuesto por **LA FIRMA CONSULTORA** para incorporarse a los trabajos, deberá contar con iguales o mejores antecedentes y calificaciones que el profesional originalmente a cargo de las funciones.---------

8. CLÁUSULA OCTAVA:

8.1. **LA FIRMA CONSULTORA** será responsable por el desempeño profesional de las personas que asigne para prestar servicios bajo el presente Contrato y por la supervisión técnica de la misma, con el fin de asegurar el total cumplimiento de los objetivos del presente Contrato y de los requisitos técnicos del mismo, estipulados en los Términos de Referencia. En caso que cualquier tarea desempeñada por los funcionarios, agentes, representantes o expertos de **LA FIRMA CONSULTORA** o que cualquier informe o documento preparado por los mismos fuera considerado insatisfactorio por **LA CONTRATANTE**, este notificará a **LA FIRMA CONSULTORA** por escrito especificando el problema. **LA FIRMA CONSULTORA**, a partir de la fecha de recibida la notificación, dispondrá de un periodo de 10 (diez) días corridos para subsanar o corregir el problema.----------

8.2. En caso que este periodo de tiempo no sea suficiente para la corrección de los problemas, la firma consultora podrá mediante nota solicitar a la contratante una prorroga de este plazo. La aceptación o no de la solicitud de prórroga de plazo de corrección quedara a cargo de la contratante, debiendo esta en ambos casos notificar por escrito a **LA FIRMA CONSULTORA** del resultado de dicha solicitud.----------

8.3. Esta situación, no deberá afectar la fecha acordada de presentación del Informe Final, la cual será debidamente incorporada dentro del proyecto de realización del trabajo en línea con lo presentado en su Propuesta Técnica. **LA CONTRATANTE**, dispondrá de un 10 (diez) días corridos, a partir de la fecha de entrega de cualquier informe o documento por parte de **LA FIRMA CONSULTORA** para analizar, hacer comentarios, requerir revisiones y/o correcciones al mismo o para aceptarlo.----------

9. CLÁUSULA NOVENA:

9.1. **LA FIRMA CONSULTORA** se compromete a indemnizar a **LA CONTRATANTE**, sus agentes, funcionarios o representantes, por todos los gastos, costos, honorarios de abogado, pérdidas y daños que los mismos pudieran incurrir como consecuencia de los actos u omisiones por imprudencia, impericia, negligencia o mala conducta intencional por parte de **LA FIRMA CONSULTORA**, sus agentes, funcionarios, representantes, expertos o cualquier persona asignada por **LA FIRMA CONSULTORA** para prestar servicios bajo el presente Contrato.---------- ----------

9.2. **LA FIRMA CONSULTORA**, presentara a **LA CONTRATANTE**, una Póliza de Garantía de Responsabilidad Profesional, equivalente al 10% del monto establecido como valor total del contrato, la vigencia de la Garantía, será desde la firma del contrato por las partes, hasta pasados 60 días de la fecha establecida como fecha de finalización del contrato.----------

9.3. La garantía se hará efectiva con la sola declaración administrativa del incumplimiento contractual, quedando por lo tanto obligada **LA FIRMA CONSULTORA**, a proveer la póliza o la Garantía Bancaria, con la expresa obligación de extender el documento obligacional de ésta cláusula, sin beneficio de excusión por cualquier circunstancia.-------

10. CLÁUSULA DÉCIMA:

10.1. En caso que **LA FIRMA CONSULTORA**, durante la vigencia del presente Contrato, tenga acceso a información de carácter confidencial o que constituya propiedad intelectual o industrial de **LA CONTRATANTE** o de terceros, **LA FIRMA CONSULTORA**, sus agentes, representantes o expertos se comprometen a no revelar dicha información a terceros, durante la vigencia del presente Contrato o luego de su expiración, salvo mediante autorización previa, expresa y por escrito, del representante autorizado por **LA CONTRATANTE** y del propietario de la información, si fuera el caso.----------

11. CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA:

11.1. **LA FIRMA CONSULTORA** se compromete a no hacer referencia a este Contrato en cualquier forma de publicidad, inclusive en su lista de clientes, sugiriendo que **LA CONTRATANTE** prefiere sus servicios a los de otras firmas o empresas. **LA FIRMA CONSULTORA** se compromete a obtener autorización expresa y escrita del representante autorizado de **LA CONTRATANTE**, antes de utilizar el nombre de **LA CONTRATANTE** para cualquier fin.----------

12. CLÁUSULA: DÉCIMO SEGUNDA

12.1. El presente Contrato entrará a regir una vez recibida en forma efectiva la orden de servicios, la cual será considerada como orden de inicio de los trabajos, correspondiente, y estará vigente por el plazo de 6 meses, según lo establecido en los términos de referencia. **LA CONTRATANTE** se reserva el derecho de terminar el Contrato en cualquier momento antes de su fecha de expiración, mediante notificación escrita a **LA FIRMA CONSULTORA** con una anticipación mínima de diez (10) días. En tal eventualidad **LA CONTRATANTE** pagará solamente a **LA FIRMA CONSULTORA** una suma equivalente a los servicios que hubiere

STRATEGÓS MANAGEMENT-CONSULTING-TRAINING

prestado, en forma satisfactoria, durante la vigencia de este Contrato y que no le hubieren sido pagados hasta la fecha de terminación del mismo. Se entiende por forma satisfactoria el haber realizado y entregado, con la aprobación de **LA CONTRATANTE**, los Productos esperados que se detallan en los Términos de Referencia. En ningún caso, ello otorgará a **LA FIRMA CONSULTORA** el derecho de pago a indemnización alguna. **LA CONTRATANTE** podrá suspender los pagos bajo este Contrato en caso de incumplimiento de cualquier obligación contractual por parte **de LA FIRMA CONSULTORA**.----------

13. CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA:

13.1. Por los servicios prestados bajo el presente Contrato **LA CONTRATANTE** pagará a **LA FIRMA CONSULTORA** la suma total de Guaraníes Treinta y cinco millones (Gs 35.000.000.-) . Esta suma, incluye todos los gastos y costos que **LA FIRMA CONSULTORA** pueda incurrir en la prestación de los servicios bajo el presente Contrato.----

13.2. El monto total convenido será cancelado de acuerdo al siguiente detalle:

Primer Pago: 50 % con la aprobación del Plan de Trabajo detallado en el punto 7.1 del Anexo.------
Segundo Pago: 20 % con la aprobación del Informe Diagnostico detallado en el punto 7.2 del Anexo.----------
Pago Final: 30 % con la aprobación del Informe Final detallado en el punto 7.4 del Anexo.----------

13.3. Las facturas serás presentaras en la Dirección Administrativa.----------
13.4. Todos los pagos serán realizados indefectiblemente en Guaraníes.----------
13.5. El precio del contrato será: REAJUSTABLE.----------

Los precios ofertados estarán sujetos a reajustes, siempre y cuando, durante la ejecución del Contrato se produjeran variaciones. ----------

El precio del Contrato será reajustable. La formula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes: Los precios ofertados estarán sujetos a reajustes, siempre y cuando la variación del IPC publicado por el BCP haya sufrido una variación igual o mayor al quince por ciento (15%) referente a la fecha de apertura de ofertas, conforme a la siguiente fórmula:

$$Pr = \frac{P \times IPC1}{IPC0}$$

DONDE:
Pr: Precio Reajustado.
P: Precio adjudicado.
IPC1: Índice de precios al Consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la entrega del suministro.----------
IPC0: Índice de precios al consumidor publicado por el Banco Central de Paraguay, correspondiente al mes de la apertura de ofertas.----------

En caso de que el Proveedor se halle atrasado con respecto al plazo de entrega indicado en la Orden de Servicios, no se reconocerá reajuste de precios por variaciones en el IPC con posterioridad a las fechas de entrega establecidas en dicha Orden.----------

LA FIRMA CONSULTORA presentara las facturas de reajuste en forma independiente y simultáneamente con las facturas específicas de los trabajos realizados.----------

El reajuste será aplicado a aquella parte del servicio pendiente de ejecución luego de la variación de precios.----------

14. CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA:

14.1. Garantía de Anticipo (no aplica)

15. CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA:

15.1. La Señora Natalia Rossana Palacios será la representante autorizado de **LA CONTRATANTE** para los efectos de la firma del presente Contrato o de cualquier modificación en los términos del mismo que sea necesaria. **LA CONTRATANTE** no será responsable de ningún costo adicional incurrido por **LA FIRMA CONSULTORA** por modificaciones en los términos del presente Contrato que no hayan sido autorizados por escrito por el representante de **LA CONTRATANTE**. Cualquier costo adicional por la ampliación o modificación de los términos del presente Contrato deberá ser autorizado por escrito por **LA CONTRATANTE**.----------

16. CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA:

16.1. **LA FIRMA CONSULTORA** no podrá utilizar, disponer, copiar, transmitir, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes, ni durante, ni después de la prestación del servicio, toda la información recuperada en este proceso, debiendo ser considerada la misma como de estricta y absoluta confidencialidad. Cualquier tipo de comunicación o difusión del proceso de recuperación que se llevará adelante, así como la misma información digitalizada, deberá ser efectuada a través de **LA CONTRATANTE**, siendo ella la única parte que podrá autorizar cualquier tipo de promoción, difusión e inclusive visitas.----------

17. CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA:

17.1. **LA FIRMA CONSULTORA**, contratará y capacitará al personal que sea utilizado para obtener el producto solicitado, responsabilizándose por cualquier obligación inherente al pago y prestaciones del personal contratado, así como de seleccionar al mismo de acuerdo a las necesidades. **LA CONTRATANTE** no asume responsabilidad u obligación laboral alguna con el personal contratado por **LA FIRMA CONSULTORA**.----------

18. CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA:

18.1. Los productos esperados como resultado del presente Contrato, con sus definiciones y vinculaciones, sus fuentes y derechos de autor, serán de propiedad de **LA CONTRATANTE**. Los mismos, deberán contar con todos aquellos elementos necesarios para su utilización en los términos previstos en los Términos de Referencia.----------

19. CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA:

19.1. Los equipos y/o bienes a ser utilizados por **LA FIRMA CONSULTORA** durante la realización de los trabajos, deberán ser de su propiedad o estar bajo su posesión, y cualquier tipo de daño que sufran durante su operación, por la causa que fuere, estará a su cargo, debiendo reponer y/o reparar inmediatamente el equipo faltante, para continuar con el desarrollo normal del proceso de la consultoría.----------

20. CLÁUSULA VIGÉCIMA:

20.1. Cualquier notificación concerniente a este Contrato se considerará debidamente hecha cuando se haya entregado, personalmente o por correo certificado a la parte correspondiente, en la siguiente dirección:

CONTRATANTE Dirección: Chile 252 e/ Palma y Pte. Franco Ciudad: Asunción Tel/fax : 493.630 Correo electrónico: uoc@hacienda.gov.py	FIRMA CONSULTORA Dirección: Piribebuy Nº 454 e/ 14 de Mayo y Alberdi Ciudad: Asunción Tel/fax : 492546/7 Correo electrónico: strategos@strategos.com.py

21. CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA:

21.1. Son causales de rescisión del contrato por parte de **LA CONTRATANTE**

21.1.1. En caso de incumplimiento de los servicios de Consultoría que se detallan en los Términos de Referencias, **LA CONTRATANTE** podrá terminar este contrato en cualquier momento, mediante una notificación escrita con 10 (diez) días de anticipación.----------

21.1.2. Al recibir esta notificación **LA FIRMA CONSULTORA** inmediatamente tomará medidas para dejar los servicios terminados en forma oportuna y adecuada y suministrará **LA CONTRATANTE** todos los informes, propuestas y documentos elaborados hasta la fecha de la notificación.----------

22. CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA:

22.1. Son causales de rescisión del contrato por parte de **LA FIRMA CONSULTORA**

22.1.1. En caso de que un importe vencido y pagadero a **LA FIRMA CONSULTORA** en virtud de este Contrato no haya sido abonado sin ningún tipo de justificación, en un plazo de 30 (treinta) días a partir de lo estipulado en los Términos de Referencia, **LA FIRMA CONSULTORA** si lo desea, podrá terminar este contrato mediante una notificación escrita con 10 (diez) días de anticipación.----------

23. CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA:

23.1. Consecuencias de la rescisión del contrato.

23.1.1. En caso de terminación del contrato imputable a **LA CONTRATANTE, LA FIRMA CONSULTORA** tendrá derecho a recibir la remuneración pagadera hasta la fecha de rescisión de contrato y el reembolso de los gastos en que hubiera incurrido antes de dicha terminación. ----------

23.2. En caso de rescisión por causas imputables a **LA FIRMA CONSULTORA, LA CONTRATANTE** tendrá derecho a exigir una indemnización por daños y perjuicios.----------

24. CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA:

24.1. Toda controversia técnica que no pueda solucionarse en forma amigable, quedará sometido al arbitraje de una Comisión integrada por un representante de **LA CONTRATANTE** y un representante de **LA FIRMA CONSULTORA**.----------

24.2. En caso de conflictos en la interpretación del presente Contrato, que no pueda solucionarse amigablemente, las partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Asunción, Capital de la República del Paraguay, siendo aplicables las leyes de la República del Paraguay.----------

25. CLÁUSULA VIGÉSIMO QUINTA:

25.1. **LA FIRMA CONSULTORA**, sus funcionarios, agentes, representantes, expertos, sucesores y cesionarios se someten a todas las obligaciones, acuerdos y responsabilidades incluidos en este Contrato. **LA FIRMA CONSULTORA** no podrá ceder ninguna de sus obligaciones,

acuerdo o responsabilidades bajo el presente Contrato ni podrá ceder este Contrato sin el consentimiento por escrito del representante legal de **LA CONTRATANTE**.----------

26. CLÁUSULA VIGÉSIMO SEXTA:

26.1. Si **LA FIRMA CONSULTORA** no diere cumplimiento al plazo para inicio y/o culminación de los servicios contratados y detallados en los Términos de Referencia, y sus eventuales prorrogas salvo casos fortuitos o de fuerza mayor, será pasible de una multa equivalente al 0,5% (cero coma cinco por ciento) del valor de la orden de servicio vencida, por cada día de atraso, que podrá ser deducida automáticamente de cualquier suma adeudada a **LA FIRMA CONSULTORA**.----------

En prueba de conformidad y aceptación, previa lectura y ratificación, firman las partes el presente Contrato, constituido por doce páginas progresivamente numeradas, en tres (3) ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto.----------

ING. ALBERTO RÍOS ROTELA
SOCIO GERENTE
STRATEGOS

CP. NATALIA R. PALACIOS P.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA
MINISTERIO DE HACIENDA

STRATEGÓS
MANAGEMENT-CONSULTING-TRAINING

ANEXO

TERMINOS DE REFERENCIA

Título de la Consultoría: DIAGNOSTICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL USUARIO Y CAPACITACION EN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.----------

Ejecutor: Ministerio de Hacienda – Subsecretaría de Estado de Administración Financiera.----------

1. DEFINICIONES

TI: Tecnología de Información
SSEAF: Subsecretaría de Estado de Administración Financiera
DGIC: Dirección General de Informática y Comunicaciones
SIARE: Sistema de Administración de Recursos del Estado.

2. ANTECEDENTES

El proceso de modernización de la administración financiera cuenta con el apoyo de organismos financiadores y donantes para la ejecución de proyectos como el fortalecimiento del Sistema de Administración de los Recursos del Estado (SIARE), la incorporación de la infraestructura que la soporta, y la revisión de los aspectos legales, normativos y de procedimientos.----------

El SIARE es un conjunto de Sistemas de Administración de Recursos que es utilizado por todas las Entidades y Organismos del Estado dentro del Presupuesto General de la Nación. La DGIC es la encargada de mantener y dar soporte a estos Sistemas, así como de brindar otra grama de servicios exclusivos para los usuarios del MH como correo electrónico, servicio de internet, soporte técnico y otros.----------

Por todo esto es necesario mantener entrenado al personal con las técnicas más efectivas en atención al cliente en busca incrementar la calidad y el volumen de los servicios brindados por la DGIC, respondiendo a las demandas y necesidades, principalmente, de los clientes internos (MH) y así como de los clientes externos (Entidades y Organismos del Estado).----------

Dentro del marco de esta Consultoría, se pretende obtener un diagnostico del servicio de asistencia al usuario de la DGIC y en base a este informe realizar Taller Especializado de Capacitación en Atención y Servicio al Cliente de TI para los funcionarios de la DGIC.----------

3. SERVICIOS BRINDADOS Y UNIVERSO DE USUARIOS

Servicios	Usuarios	Cantidad aprox.
Sistemas de Administración Financiera y RRHH	Entidades del Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Entes Descentralizados, Bancos Estatales, Universidades Nacionales y Gobernaciones	105 Entidades 3.000 Usuarios

Sistemas de Gestión Internos	Clientes Internos (MH)	15 áreas 500 Usuarios
Conexión a la RMSP	Entidades y Organismos del Estado	105 Entidades
Conexión al SIARE vía Internet	Gobernaciones y Universidades	17 Gobernaciones 7 Universidades
Servicio de Internet por Usuario	Clientes Internos (SSEAF)	15 áreas 400 Usuarios
Servicio de provisión de Banda Ancha de Internet	Clientes Internos (MH)	4 áreas
Servicio de Correo Institucional	Clientes Internos (MH)	50 áreas 1.000 Usuarios
Conectividad de Red Local	Clientes Internos (SSEAF)	15 áreas 500 Usuarios
Servicio de Soporte Técnico de PCs	Clientes Internos (SSEAF)	15 áreas 500 Usuarios

4. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

4.1. General

Identificar las necesidades de capacitación necesarias para mejorar el servicio de atención al cliente de la DGIC y dotar a los funcionarios las herramientas conceptuales y prácticas que contribuyan a mejorar la imagen institucional del MH y aumentar el grado de satisfacción al cliente de la DGIC.--

4.2. Específicos

a) Concientizar al personal en la buena atención al cliente.
b) Estudiar la formación y desarrollo de Equipos de Trabajo integrados y eficientes
c) Ensayar técnicas y prácticas para la motivación y auto motivación para el cambio.
d) Ensayar técnicas y mejores prácticas para la cortesía telefónica y la amabilidad en la atención a los clientes.
e) Dotar al personal de estrategias para mejorar el clima organizacional

5. ALCANCE

La firma consultora contratada, previo a la realización del taller de capacitación deberá, efectuar un análisis de la Dirección General de Informática y Comunicaciones, sobre la calidad del servicio de atención al cliente, para así proponer un temario y metodología de la exposición del taller, enfocado a las necesidades de la Dirección y que sean enmarcados en los siguientes módulos:

- Atención de un Centro de Llamadas
- Resolución de Quejas y Reclamos

- Trabajo en Equipo
- Motivación para la excelencia
- Clima Organizacional
- Manejo eficaz del tiempo

Si la consultara considera necesario agregar módulos, en relación al diagnóstico realizado, podrá proponer la adición de los mismos a la DGIC.----------

La cantidad de participantes por parte de la DGIC, será de 15 funcionarios por módulo entre técnicos y profesionales. Cada módulo deberá tener una carga horaria mínima de 8 horas y en total un mínimo de 60 horas de capacitación.----------

Asimismo, a la culminación del taller deberá efectuar una breve evaluación general a los participantes sobre el aprendizaje logrado y una recomendación sobre necesidades futuras de capacitación.----------

6. ACTIVIDADES

Las actividades específicas que desarrollará la firma consultora, sin ser limitativas, serán las siguientes:

a) Realizar un análisis sobre la calidad del funcionamiento del servicio de atención al cliente ofrecido por la DGIC mediante entrevistas individuales y grupales a funcionarios de las DGIC.
b) Realizar encuestas de medición del nivel de satisfacción del cliente, que abarquen la diversidad del universo de usuarios de los servicios de la DGIC.
c) Proponer el temario de los módulos que serán impartidos en el taller de capacitación
d) Contratar los servicios de salón auditorio en el cual se realizará el taller así como todos los gastos asociados al evento (equipos audiovisuales, material didáctico, refrigerios, traslados).
e) Distribuir a los asistentes del evento las presentaciones didácticas correspondientes y el material de capacitación al inicio del taller.
f) Realizar los talleres de capacitación de acuerdo al contenido aprobado.
g) Realizar la evaluación recíproca (dirigida al capacitador, a la logística del taller y a los asistentes) de los resultados del taller en función a los objetivos planteados para el mismo.
h) Elaborar el Informe Final de la Prestación de Servicios, describiendo los resultados alcanzados, las actividades realizadas (planificadas o no) y otros aspectos relevantes del taller de capacitación.

6. PRODUCTOS ESPERADOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Como productos finales de la Prestación de Servicios se esperan los siguientes:

a) Diagnostico de la calidad del servicio de atención al cliente.
b) Taller de Capacitación en Atención al Cliente, que contemple los siguientes puntos:
   - Atención de un Centro de Llamadas
   - Resolución de Quejas y Reclamos
   - Trabajo en Equipo
   - Motivación para la excelencia
   - Clima Organizacional
   - Manejo Eficaz del Tiempo
c) Evaluación de los funcionarios participantes del taller de capacitación acerca del mismo, mediante formularios específicos.

d) Evaluación acerca de los conocimientos y destrezas obtenidos por los funcionarios de la DGIC participantes del taller de capacitación, mediante formularios específicos.
e) Control de Asistencia de los funcionarios participantes del taller de capacitación.
f) Otorgar Certificado de Participación a los funcionarios que hayan completado el taller.
g) Propuesta por parte de la firma consultora para poder realizar un seguimiento de los conocimientos adquiridos por el personal que participó del taller de capacitación.

7. INFORMES

Se solicitará la presentación de los siguientes informes:

7.1. Plan de Trabajo: a los 5 días de la recepcion efectiva de la Orden de Servicios, la cual sera considerada como orden de inicio de los trabajos. Deberá incluir las actividades y fechas a realizar por la empresa con los recursos requeridos para cada etapa.
7.2. Informe Diagnostico: deberá contener el resumen de las encuestas y entrevistas realizadas, con el análisis de las posibles causas de las falencias detectadas en el funcionamiento del servicio de atención al cliente y las recomendaciones para mejorar el servicio.
7.3. Temario de la Capacitación: deberá contener el detalle del contenido de los módulos de capacitación en base a las recomendaciones realizadas en el informe diagnostico y las recomendaciones de que áreas de la DGIC deberían participar por cada módulo.
7.4. Informe Final: a los 5 días siguientes del concluido el taller de capacitación, el cual debe incluir todos los productos requeridos en el numeral 6 de la presente sección, a satisfacción de la Dirección General Informática y Comunicaciones representado por su Director General.

8. LUGAR Y PLAZO

La firma consultora que se adjudique la prestación de servicios contará con un plazo máximo de 120 días calendario para la realización de la misma. Este plazo incluye la realización de cualquier actividad relacionada con la ejecución del taller y con la obtención de los objetivos planteados en el numeral 3 de estos términos de referencia.----------

Cronograma de Actividades estimado sujeto a fecha de firma del contrato

Actividad	2012				2013					
	Noviembre		Diciembre		Enero		Febrero		Marzo	
Presentación Plan de Trabajo										
Realización de la Encuesta										
Presentación Informe Diagnostico										
Realización del Curso				*						
Realización del Monitoreo										

Informe Final										

** Se debe considerar una pausa en las actividades del curso debido a las tareas propias de la DGIC durante la segunda quincena de diciembre.*

El evento de capacitación deberá ser realizado en un local céntrico de la ciudad de Asunción, situado en el microcentro de la Capital, en las cercanías de la DGIC, Alberdi casi Gral. Díaz, que albergue las condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades: espacio suficiente, asientos confortables, iluminación adecuada, ambiente climatizado, etc.----------

De ser necesarios traslados del personal de la DGIC, de más de 600 metros, los medios de transporte para el efecto deberán correr por cuenta de la consultora y deberán cumplir con las condiciones de seguridad y comodidad adecuadas.----------

Los módulos deberán desarrollarse en no más de 3 horas por día por cada módulo y hasta 2 módulos por día, distribuidas en no más de 60 días calendario, de acuerdo a la propuesta de la firma consultora y a la aprobación de la misma por parte de la DGIC.----------

9. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

El trabajo a ser realizado por la firma consultora estará supervisado por el Director General de Informática y Comunicaciones, pudiendo este a su vez designar colaboradores de las distintas áreas.----------

El Departamento de Atención al Usuario de la DGIC coordinará las actividades de la consultoría como contraparte de la DGIC.----------

Las aprobaciones de los informes solicitados estarán a cargo del Director General de la DGIC.------

ING. ALBERTO RÍOS ROTELA
SOCIO GERENTE
STRATEGOS

CP. NATALIA R. PALACIOS P.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA
MINISTERIO DE HACIENDA

STRATEGÓS
MANAGEMENT-CONSULTING-TRAINING