

**PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE
INVITACIÓN Y SELECCIÓN**

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.

**CÓDIGO DEL PROCESO:
RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**OBJETO DE CONTRATACIÓN:
SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE
COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA
NACIONAL B.P.**

Guayaquil, octubre de 2019

**PLIEGO DEL PROCEDIMIENTO DE
INVITACIÓN Y SELECCIÓN**

ÍNDICE

CONDICIONES PARTICULARES DEL PLIEGO DE INVITACIÓN Y SELECCIÓN

**SECCIÓN I
INVITACIÓN**

**SECCIÓN II
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, PRESUPUESTO REFERENCIAL
Y TÉRMINOS DE REFERENCIA**

- 2.1. Objeto de la Contratación
- 2.2. Presupuesto Referencial
- 2.3. Términos de Referencia

**SECCIÓN III
CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO**

- 3.1 Cronograma del procedimiento
- 3.2 Vigencia de la oferta
- 3.3 Precio de la oferta
- 3.4 Forma de presentar la oferta
- 3.5 Plazo de ejecución
- 3.6 Forma de pago

**SECCIÓN IV
EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

- 4.1 Integridad de la Oferta
- 4.2 Evaluación de la oferta (cumple / no cumple)

**SECCIÓN V
OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

- 5.1 Obligaciones del Contratista
- 5.2 Obligaciones de la contratante

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN I
INVITACIÓN**

Concluida la etapa de manifestación de interés, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II “Del procedimiento de Invitación y Selección para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios”, Sección II “Del Procedimiento de Invitación y Selección”, artículo 59 y siguientes del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., se invita a **AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL**, con **RUC 0991506241001**, a presentar su oferta para participar en el proceso de contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, con un presupuesto de **USD\$64,582.98** (Sesenta y cuatro mil quinientos ochenta y dos 98/100 Dólares Americanos) más IVA, y con un plazo de ejecución de 425 días contados a partir de la suscripción del contrato.

Las condiciones generales de esta invitación son las siguientes:

1. El pliego está disponible sin ningún costo en la página web institucional de la Corporación Financiera Nacional B.P. (<https://www.cfn.fin.ec/cfn-contrata>), de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., inciso tercero.
2. Para poder participar en el presente procedimiento de contratación, y de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., se requiere que el proveedor invitado se encuentre habilitado en el Registro Único de Proveedores a cargo del SERCOP.
3. El proveedor invitado podrá formular preguntas en el término de 2 días, contados desde la fecha de publicación del proceso en la página web de la **Corporación Financiera Nacional B.P.** La delegada de la máxima autoridad, absolverá obligatoriamente todas las preguntas y realizará las aclaraciones necesarias, en un término de 2 días subsiguientes a la conclusión del período establecido para formular preguntas y aclaraciones.
4. La oferta se presentará de forma física en la **Corporación Financiera Nacional B.P.**, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida 9 de Octubre #200 y Pichincha, frente al Registro Civil, Primer Piso, en la Subgerencia de Compras Públicas (Gerencia Administrativa); hasta las **13h00** del día **28 de octubre de 2019**.
5. La evaluación de la oferta se realizará aplicando los parámetros de calificación previstos en el presente pliego, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.
6. La fecha estimada de adjudicación se encuentra en el cronograma del presente pliego.
7. Los pagos del contrato se realizarán con cargo a los fondos propios provenientes del presupuesto de la entidad contratante relacionados con la partida presupuestaria Nro. 45039004 denominada “*Otras asistencias técnicas recibidas*”.
8. La partida presupuestaria ha sido emitida por la totalidad de la contratación, y los pagos se realizarán de la siguiente manera:

Luego de efectuadas las fases I y II el servicio se pagará mensualmente a partir de la fase III, previo informe favorable del Administrador del contrato al cual se le deberá adjuntar el reporte mensual de gestión y los entregables del Contratista, así como la factura respectiva.

El valor a pagar a mes vencido se reliquidará de la siguiente manera. El valor total del contrato mensualizado que considera un máximo de 4.000 llamadas mensuales, multiplicado por el número efectivo de llamadas reportadas en el mes vencido y dividido para 4.000. Menos las multas que se generaren al amparo del numeral 16. MULTAS, de ser el caso.

Se considerarán llamadas efectivas aquellas en las que se haya establecido contacto con el número telefónico del cliente por al menos 30 segundos, los cuales deben estar registrados en el reporte mensual de gestión y que podrán ser verificados mediante los archivos de audios de las llamadas que entrega el contratista. Las llamadas efectivas por encima del valor máximo considerado de 4.000 llamadas mensuales, no serán tomadas en cuenta para el pago.

Adicionalmente, el último pago se realizará contra a la suscripción y presentación del acta entrega – recepción definitiva en cumplimiento a los Art. 123 y 124 del Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública.

Es importante indicar que la fase I y II no tienen pago.

Pagos indebidos: El CONTRATANTE se reserva el derecho de reclamar a la CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la prestación del servicio, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose la contratista a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear EL CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

9. El procedimiento se ceñirá a las disposiciones del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. y el presente pliego.

Cabe indicar que en todo lo no previsto en el Reglamento Interno de Contrataciones, se aplicará de manera complementaria, de conformidad con lo señalado en su artículo 120, las disposiciones constantes en la LOSNCP, su Reglamento General, las Resoluciones del SERCOP y demás normativa conexas.

10. La Corporación Financiera Nacional B.P. se reserva el derecho de cancelar o declarar desierto el procedimiento de contratación, situación en la que no habrá lugar a pago de indemnización alguna.

Guayaquil, 17 de octubre de 2019.

**ING. GRACE IVONNE RODRÍGUEZ BARCOS
DELEGADA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN II
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN, PRESUPUESTO REFERENCIAL,
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O TÉRMINOS DE REFERENCIA**

2.1. Objeto de contratación:

Este procedimiento precontractual tiene como propósito seleccionar a la oferta de origen ecuatoriano, para la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**

2.2. Presupuesto referencial:

El presupuesto referencial es de **USD\$64,582.98** (Sesenta y cuatro mil quinientos ochenta y dos 98/100 Dólares Americanos) más IVA, de conformidad con el siguiente detalle:

NRO.	RUBRO	UNIDAD	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO SIN IVA
1	SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	U	1	\$64,582.98	\$64,582.98
SUBTOTAL					\$64,582.98
IVA 12%					\$7.749,96
TOTAL					\$72,332.94

2.3. Especificaciones técnicas o términos de referencia: Los términos de referencia para la presente contratación se encuentran adjuntos al presente documento.

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN III
CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO**

3.1. Cronograma del procedimiento: El cronograma que regirá el procedimiento será el siguiente:

Nro.	Concepto	Día	Hora
1	Fecha límite de publicación del procedimiento	17/10/2019	19:00
2	Fecha límite para efectuar preguntas	21/10/2019	19:00
3	Fecha límite para emitir respuestas y aclaraciones	23/10/2019	19:00
4	Fecha límite recepción ofertas	28/10/2019	13:00
5	Fecha de apertura de ofertas	28/10/2019	14:00
6	Fecha límite para evaluación de ofertas	30/10/2019	19:00
7	Fecha estimada de adjudicación	31/10/2019	19:00

En caso de ser necesario, el término para la convalidación de errores, el cronograma que regirá el procedimiento será el siguiente:

Nro.	Concepto	Día	Hora
1	Fecha límite de publicación del procedimiento	17/10/2019	19:00
2	Fecha límite para efectuar preguntas	21/10/2019	19:00
3	Fecha límite para emitir respuestas y aclaraciones	23/10/2019	19:00
4	Fecha límite recepción ofertas	28/10/2019	13:00
5	Fecha de apertura de ofertas	28/10/2019	14:00
6	Fecha límite de solicitud de convalidación de errores	30/10/2019	19:00
7	Fecha límite de respuesta de convalidación de errores	06/11/2019	13:00
8	Fecha límite para evaluación de ofertas	08/11/2019	19:00
9	Fecha estimada de adjudicación	11/11/2019	19:00

3.2. Vigencia de la oferta: La oferta se entenderá vigente hasta 90 días calendario. En caso de que no se señale una fecha, estará vigente hasta la celebración del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.

3.3. Precio de la Oferta: Se entenderá por precio de la oferta al valor que el oferente haga constar en el respectivo formulario de oferta económica, y deberá ser inferior al presupuesto referencial establecido en la convocatoria.

El precio de la oferta deberá cubrir todas las actividades y costos necesarios para que el oferente preste los servicios objeto de la contratación en cumplimiento de los términos de referencia correspondientes y a plena satisfacción de la entidad contratante.

Los precios presentados por el oferente son de su exclusiva responsabilidad. Cualquier omisión se interpretará como voluntaria y tendiente a conseguir precios que le permitan presentar una oferta más ventajosa.

3.4. Forma de presentar la oferta: La oferta se deberá presentar en forma física, en la **Corporación Financiera Nacional B.P.**, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida 9 de Octubre #200 y Pichincha, frente al Registro Civil, Primer Piso, en la Subgerencia de Compras Públicas (Gerencia Administrativa), se presentará un sobre único el cual contendrá la siguiente ilustración:

**PROCESO DE INVITACIÓN Y SELECCIÓN
CÓDIGO DEL PROCESO: RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:
SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**

SOBRE ÚNICO

Señora Ingeniera
Grace Rodríguez Barcos
Delegada del Gerente General
Corporación Financiera Nacional B.P.
Presente.-

PRESENTADA POR: _____
RUC: _____

No se tomará en cuenta la oferta entregada en otro lugar o después del día y hora fijados para su entrega-recepción.

El (la) analista de adquisiciones de la Subgerencia de Compras Públicas, encargado (a) de la tramitación del proceso recibirá la oferta técnica del proveedor invitado, conferirá el respectivo comprobante de recepción y anotará, tanto en el recibo como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción.

No se exigirá al oferente la entrega de documentos que previamente hayan sido entregados para efectos de habilitarse en el Registro Único de Proveedores.

3.5. Plazo de ejecución: El plazo del contrato es de 425 días en total, contados desde la suscripción del contrato, desglosado de la siguiente manera:

- 60 días calendario, para la instalación, configuración y puesta en producción de los servicios de Call Center, contados a partir de la firma del contrato, distribuidos en las siguientes fases:
 - 15 días para la Fase I de levantamiento de información y análisis
 - 45 días para la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación
- 365 días (12 meses) para la ejecución del servicio contado a partir del día siguiente de la puesta en producción.

3.6. Forma de Pago: Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

Luego de efectuadas las fases I y II el servicio se pagará mensualmente a partir de la fase III, previo informe favorable del Administrador del contrato al cual se le deberá adjuntar el reporte mensual de gestión y los entregables del Contratista, así como la factura respectiva.

El valor a pagar a mes vencido se reliquidará de la siguiente manera. El valor total del contrato mensualizado que considera un máximo de 4.000 llamadas mensuales, multiplicado por el número efectivo de llamadas reportadas en el mes vencido y dividido para 4.000. Menos las multas que se generaren al amparo del numeral 16. MULTAS, de ser el caso.

Se considerarán llamadas efectivas aquellas en las que se haya establecido contacto con el número telefónico del cliente por al menos 30 segundos, los cuales deben estar registrados en el reporte mensual

de gestión y que podrán ser verificados mediante los archivos de audios de las llamadas que entrega el contratista. Las llamadas efectivas por encima del valor máximo considerado de 4.000 llamadas mensuales, no serán tomadas en cuenta para el pago.

Adicionalmente, el último pago se realizará contra a la suscripción y presentación del acta entrega – recepción definitiva en cumplimiento a los Art. 123 y 124 del Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública.

Es importante indicar que la fase I y II no tienen pago.

Pagos indebidos: El CONTRATANTE se reserva el derecho de reclamar a la CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la prestación del servicio, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose la contratista a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear EL CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN IV
EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS**

4.1. Integridad de la oferta: La integridad de la oferta se evaluará considerando la presentación de los Formularios y requisitos mínimos previstos en el pliego. Para la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos se estará a la metodología “CUMPLE/NO CUMPLE”.

Formularios de la Oferta

- Formulario 1 “Presentación y compromiso del oferente”
- Formulario 2 “Datos generales del oferente”
- Formulario 3 “Nómina de socios, accionistas o partícipes mayoritarios”
- Formulario 4 “Situación financiera del oferente”
- Formulario 5 “Oferta económica”
- Formulario 6 “Componentes de los (bienes / servicios) ofertados”
- Formulario 7 “Personal técnico mínimo requerido”
- Formulario 8 “Experiencia mínima de Personal técnico”
- Formulario 9 “Experiencia Específica del Oferente”
- Formulario 10 “Otros parámetros de calificación”
- Formulario 11 “Compromiso De Participación Del Personal Técnico”

Luego de esta verificación la Corporación Financiera Nacional B.P. determinará si se ejecutará la etapa de convalidación de errores.

4.2. Evaluación de la oferta (cumple/no cumple): Los parámetros de calificación propuestos a continuación, son las condiciones mínimas que deberá cumplir la oferta.

4.3. Personal técnico mínimo

Para la ejecución del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, se deberá considerar obligatoriamente el siguiente personal técnico mínimo:

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
SUPERVISOR	TERCER NIVEL CON TÍTULO	INGENIERO O LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN EMPRESARIAL Y/O AFINES	1
AGENTE	UNIVERSITARIO EN 3ER AÑO O 5/6 SEMESTRE	BACHILLER	2

4.3.1. Experiencia mínima del personal técnico

4.3.1. Supervisor

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
SUPERVISOR	TERCER NIVEL CON TÍTULO	INGENIERO O LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN EMPRESARIAL Y/O AFINES	1

El profesional asignado deberá acreditar **dos años** de experiencia como **Supervisor, Coordinador o Administrador** de servicios de similares características a las del presente proceso contratación, entendiéndose como tal, a la prestación de servicios de call center en la gestión de cobranzas.

Deberá presentar por lo menos **un certificado** que valide **2 años de experiencia** en los últimos 5 años, que contenga lo siguiente: nombres completos de la persona, plazo (periodo de inicio-fin), monto, descripción del proyecto realizado relacionado al objeto de la presente contratación que avale su participación como Supervisor.

Adicionalmente deberá presentar:

- Impresión del SENECYT o copia del título.

4.3.2. Agente

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
AGENTE	UNIVERSITARIO EN 3ER AÑO O 5/6 SEMESTRE	BACHILLER	2

Las personas asignadas como **Agentes** del Call Center deberán acreditar **dos (2) años** de experiencia en servicios de similares características a las del presente proceso contratación, entendiéndose como tal, a la prestación de servicios de call center en la gestión de cobranzas.

Deberá presentar por lo menos **un certificado** de que valide **dos (2) años** de experiencia en los últimos 5 años, que contenga lo siguiente: nombres completos de la persona, plazo (periodo de inicio-fin), monto, descripción del proyecto realizado relacionado al objeto de la presente contratación que avale su participación como agente de Call Center.

Adicionalmente deberá presentar:

- Un (1) certificado de haber sido capacitado para la gestión de cobranzas en los últimos 2 años.
- Impresión del MINEDUC o copia del título.
- Certificado universitario de estar cursando o haber cursado el 3er año de estudios o 5to / 6to semestre.

4.4. Experiencia Específica del Oferente

El oferente deberá contar con experiencia de al menos **3 años**, en la ejecución de servicios de similares características al objeto de la presente contratación, dentro de los últimos 15 años a la fecha de publicación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar al menos **tres (3) certificados** de cumplimiento de contrato que sumados den mínimo los 3 años.

Entiéndase como proyectos de similares características al objeto de la presente contratación, a la provisión del servicio de cobranza a través del Call Center.

Para el caso de servicios previstos a las entidades del sector público, la experiencia será acreditada únicamente con la presentación de copias de acta de entrega recepción del contrato debidamente suscrita, y sus respectivos contratos.

Para el caso de servicios previstos al sector privado, la experiencia será acreditada únicamente con la presentación del respectivo certificado de cumplimiento de contrato, y deberá contener como mínimo lo siguiente: fecha de emisión, nombre del usuario del sistema financiero al que dio el servicio, dirección, descripción del proyecto realizado, plazo (fecha de inicio y fin), y monto del proyecto, así como el nombre, firma y cargo del funcionario de la institución privada que emitió el documento.

Adicionalmente, deberá presentar:

- Copia del RUC con el detalle del (los) establecimiento (s), con el fin de validar que cuenta con oficinas en la ciudad de Guayaquil, teniendo en consideración que los funcionarios de la CFN B.P. con los que se realizarán las interacciones se encuentran en las instalaciones de dicha ciudad.
- Copia del RUC con el detalle de actividades autorizadas por el SRI, y copia de sus escrituras y estatutos con el detalle de todas las actividades para las que están constituidos; con el fin de validar que el contratista y sus relacionadas, no tienen entre sus actividades, la de asesoramiento financiero para la obtención de préstamos.

4.5. Otros parámetros

El contratista deberá presentar la siguiente documentación:

- Contrato vigente con el proveedor de servicio de internet donde se detallen las especificaciones técnicas de ancho de banda.
- Contrato vigente de mantenimiento de UPS donde se describa la arquitectura.
- Última factura del proveedor de servicios telefónicos.
- Presentar debidamente suscritos, los siguientes documentos requeridos por Gestión de Riesgo Operativo - SB:
 - Acuerdo de nivel de servicio – ANEXO 3
 - Acuerdo de confidencialidad de información y datos – ANEXO 4
 - Acuerdo de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información – ANEXO 5
 - Acuerdo del equipo de trabajo y supervisor del contrato – ANEXO 6
 - Compromiso de participación del personal técnico – ANEXO 7

4.6. Metodología de trabajo

Para la prestación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, se deberá considerar la siguiente metodología:

El Servicio de Call Center para la CFN B.P., contará con los servicios de OUTBOUND que deben ser prestados por el Contratista según los requerimientos e información proporcionada para el efecto por parte de la CFN B.P.

El Contratista deberá asignar todos los medios de salida (OUTBOUND) que se demanden (llamadas, web, correo electrónico, mensajes SMS, etc.) para la consecución de niveles de servicios requeridos. Los servicios OUTBOUND serán los siguientes:

4.6.1. Gestión de Cobranzas preventivas y de cobranzas de cartera vencida (mora blanda y mora dura).

Ya sea por motivo de operaciones de crédito o de financiamiento, se realizará esta gestión con el objetivo de reducir la morosidad institucional, a través de llamadas telefónicas u otros medios, el Contratista deberá cumplir con los Niveles de Servicio Objetivo mínimos definidos en el numeral 4.3.

Esta gestión de cobranzas deberá tener un respaldo digital que incluya audios en formato digital mp3 que estén organizados por día y número de operación / cliente y deberán presentarse reportes tanto de la gestión como de los resultados obtenidos.

El Contratista deberá obtener / consumir mediante servicios web la información de clientes de la cartera de crédito de la CFN B.P. sobre los que se debe hacer actualización y enriquecimiento de

datos, así como la información de cartera (saldos, fechas de vencimientos, días de mora, etc) y en base a ellos realizará las gestiones y reportes de resultados de la gestión de cobranzas preventivas y cobranzas de cartera; debiendo enviar por la misma vía al sistema de CFN B.P. los datos actualizados o enriquecidos de los clientes, así como las gestiones preventivas y de cobro realizadas.

Las llamadas de cobranzas se realizarán con un diálogo (guión) para la gestión telefónica, según el estado de vencimiento de la cartera, que podrá identificarse en la base de datos de cartera de la CFN B.P.

Los clientes de la cartera de crédito vencida de la CFN B.P. (mora blanda y mora dura) que tienen soluciones de obligaciones en trámite no deberían ser gestionados hasta que se concluya el proceso.

4.6.2. Reportes de gestión y resultados requeridos por CFN B.P. en medios electrónicos.

Estos reportes serán consultados y descargados en archivos digitales en formato Excel y PDF, desde la herramienta en línea que desarrolle el Contratista en cualquier momento. Según detalle del numeral 8.13.

Todo cambio a realizarse en el menú se contemplará en la fase de operación y estabilización del servicio, debiendo especificarse en documento acordado entre la CFN B.P. y el Contratista, previamente aprobado por el Administrador del contrato.

4.6.3. Niveles de Servicio Objetivo para el Servicio OUTBOUND.

4.6.3.1. Efectividad de gestión de cobranza preventiva: El 83.5% de las operaciones al día, al comienzo del mes y con vencimientos durante el mes deberán mantenerse al día al cierre del mes.

4.6.3.2. Efectividad de gestión de cobranza en mora blanda: El 82.9% de los saldos insolutos de la cartera en mora blanda al inicio del mes deberán mantenerse en mora blanda o al día, al cierre del mes.

4.6.3.3. Efectividad de gestión de cobranza de cartera en mora dura: El 25% de los saldos insolutos de la cartera en mora dura al inicio del mes deberán quedar en mora blanda o al día, para el cierre del mes. Los saldos insolutos estarán al día, en mora blanda o en mora dura dependiendo de los días de morosidad sobre los valores a pagar.

4.6.4. Enriquecimiento de la base de datos de la información de contacto de clientes CFN B.P.

La gestión deberá incluir la actualización y enriquecimiento de la base actual de clientes de la cartera de crédito CFN B.P., con el fin de lograr un alto nivel de contactabilidad, entendiéndose por enriquecimiento la adición de mayor información de contacto del cliente según los campos que solicita la CFN B.P., entre los que se incluye el georeferenciamiento satelital. Según detalle del numeral 8.15.

4.7. Información financiera de referencia Análisis de Índices Financieros:

Los índices financieros constituirán información de referencia respecto del participante en el procedimiento, y en tal medida, su análisis se registrará conforme el detalle a continuación:

Índice	Indicador Solicitado	Observaciones
Índice de solvencia	1,00	(mayor o igual a 1,0)
Índice de endeudamiento	1,50	(menor a 1,5)

4.2.9. Verificación del cumplimiento de Integridad y requisitos mínimos de la oferta

Parámetro	Cumple	No Cumple	Observaciones
Integridad de la Oferta			
Personal técnico mínimo			
Experiencia mínima del personal técnico			
Experiencia Específica del Oferente			
Otro(s) parámetro(s)			

Aquella oferta que cumpla integralmente con los parámetros mínimos, será adjudicada, caso contrario será descalificada.

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN V
OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

5.1. Obligaciones del Contratista

- Disponer del personal suficiente y capacitado para brindar el servicio a contratar, el cual contempla la interacción entre el cliente CFN B.P., el menú de opciones de ingreso y el agente del Call Center. El Contratista implementará, al menos, dos (2) estaciones de trabajo en el horario de atención de CFN B.P.
- Dentro de la fase II, el contratista deberá realizar los desarrollos informáticos necesarios para brindar los servicios requeridos por CFN B.P.
- El Contratista podrá solicitar al Administrador del contrato las capacitaciones necesarias para mantenerse actualizado con respecto a los cambios en la normativa vigente, esto sin perjuicio de las actualizaciones de información que CFN B.P. considere necesarias impartir a los agentes del Call Center, para su difusión durante el servicio contratado. Estas capacitaciones se realizarán en las instalaciones que defina el Contratista en la ciudad de Guayaquil, el cronograma y horario se determinará entre el Administrador del Contrato y el Contratista. Estas instalaciones deben contar con el equipamiento y espacio necesario para brindar las capacitaciones (equipos de proyección, sonido, laptop, pizarra).
- Una vez cumplidos los primeros 3 meses de operación del servicio, el Contratista deberá entregar un informe con sus conclusiones y recomendaciones enfocadas a la mejora del servicio de Call Center objeto del presente proceso.
- El Contratista debe presentar dentro de los primeros quince días calendario a partir de la suscripción del contrato, un plan de contingencia con sus respectivos instructivos, el mismo que deberá ser aprobado por el Administrador del contrato, que garantice la disponibilidad permanente del servicio.
- Asegurar que la Herramienta informática y reportería implementadas por el Contratista no presenten interrupciones que impidan acceder a los servicios contratados.

5.2. Obligaciones de la contratante

La CFN B.P. respaldará las actividades del Call Center con las siguientes acciones:

- Capacitar dentro la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación a los agentes y supervisores asignados por el Contratista, respecto a políticas, normativa, leyes y reglamentos necesarios para la atención de los servicios contratados.
- Las capacitaciones iniciales serán dictadas por un equipo multidisciplinario de CFN B.P. definido por el Administrador, y se las realizará en las instalaciones que defina el Contratista en la ciudad de Guayaquil, el cronograma y horario se determinará entre el Administrador del Contrato y el Contratista, una vez suscrito el contrato. Estas instalaciones deben contar con el equipamiento y espacio necesario para brindar las capacitaciones (equipos de proyección, sonido, laptop, pizarra).
- El Administrador podrá realizar cambios al cronograma, en lo referente a las fechas de la capacitación, siempre que se realice dentro de la Fase II.
- Proporcionar los servicios web para consumo de información de clientes CFN B.P., necesaria para brindar los servicios de gestión de cobranza.

CONDICIONES GENERALES DEL PLIEGO DEL PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN Y SELECCIÓN

**INVITACIÓN Y SELECCIÓN
PROCESO NRO. RI-INV-CFNGYE-005-2019**

**SECCIÓN I
DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

1.1. Comisión Especial de Apoyo: De conformidad con lo establecido en el artículo 63 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., la máxima autoridad o su delegado, podrá conformar una Comisión Especial de Apoyo para la evaluación de las ofertas.

Esta comisión, dentro de un término mínimo de (2) dos días y no mayor a cinco (5) contados a partir de la fecha límite para recibir ofertas, elaborará el informe de la evaluación de las ofertas, formulando sus observaciones sobre la base del cumplimiento del pliego e incluyendo la recomendación expresa de adjudicar el contrato o declararlo desierto, informe que será puesto en consideración de la máxima autoridad o su delegado, para la resolución correspondiente.

1.2. Invitación al proveedor: De conformidad con lo establecido en el artículo 59 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., la invitación está dirigida al proveedor seleccionado del proceso de Manifestación de Interés.

Para poder participar en el procedimiento, al momento de la presentación de la propuesta y en todas las etapas del proceso de contratación, el oferente invitado deberá encontrarse habilitado en el Registro Único de Proveedores.

No se exigirá al oferente la entrega de documentos que previamente hayan sido entregados para efectos de habilitarse en el Registro Único de Proveedores.

1.3. Presentación y apertura de ofertas: La oferta se presentará en un sobre único, de forma física, y en la dirección establecida en la Invitación, esto es en la Corporación Financiera Nacional B.P., ubicada en la Avenida 9 de Octubre 200 y Pichincha, frente al Registro Civil. La oferta, deberá presentarse hasta la fecha y hora indicadas en el cronograma establecido en los pliegos.

Una hora más tarde de fenecido el término para la presentación del sobre único, se procederá a la apertura de la oferta recibida.

1.4. Inhabilidades: No podrán participar en el procedimiento precontractual, por sí o por interpuesta persona, quienes incurran en las inhabilidades generales y especiales, contempladas en la Constitución de la República, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su respectivo Reglamento de aplicación; y, demás normativa aplicable a la Corporación Financiera Nacional B.P.

De verificarse con posterioridad que un oferente incurso en una inhabilidad general o especial hubiere suscrito el contrato, dará lugar a la terminación unilateral del contrato conforme el numeral 5 del artículo 94 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

1.5. Obligaciones del oferente: El oferente deberá revisar cuidadosamente el pliego y cumplir con todos los requisitos solicitados en él. La omisión o descuido del oferente al revisar dicho documento no le relevará de sus obligaciones con relación a la presentación de su oferta.

1.6. Preguntas, respuestas y aclaraciones: De conformidad con lo previsto en los artículos 60 y 61 del Reglamento Interno de Contrataciones, el proveedor invitado tiene la facultad y el derecho de, en el caso de detectar un error, omisión o inconsistencia en el pliego, o si necesita una aclaración sobre una parte de

los documentos, solicitar a la máxima autoridad o su delegado, a través del correo Institucional compascfn@cfn.fin.ec, la respuesta a su inquietud o consulta. La entidad responderá las preguntas o realizará las aclaraciones que fueren necesarias a través de la misma vía, de acuerdo a lo establecido en los pliegos del proceso.

La Corporación Financiera Nacional B.P., podrá cambiar el cronograma de ejecución del procedimiento precontractual con la motivación respectiva, el cambio será notificado por medio del correo Institucional compascfn@cfn.fin.ec y podrá realizarse únicamente hasta la fecha límite establecida para realizar preguntas, respuestas y aclaraciones.

1.7. Modificación del pliego: La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado según corresponda, podrán emitir aclaraciones o modificaciones respecto de las condiciones particulares del pliego, por propia iniciativa o por pedido del oferente invitado, siempre que éstas no alteren el presupuesto referencial ni el objeto del contrato, modificaciones que deberán ser notificadas al proveedor invitado, mediante el correo electrónico compascfn@cfn.fin.ec, hasta el término máximo para responder preguntas.

La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, podrá ajustar el cronograma de ejecución del procedimiento precontractual con la motivación respectiva.

1.8. Convalidación de errores de forma: Si se presentaren errores de forma, el proveedor invitado, en el término previsto en el cronograma contado a partir de la fecha de notificación, podrán convalidarlos, previa petición de la entidad contratante, conforme a lo previsto en el artículo 22 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.

El pedido de convalidación de errores, se realizará mediante el correo electrónico compascfn@cfn.fin.ec; y, se publicará además el Acta respectiva en la página Institucional de la Corporación Financiera Nacional B.P.

1.9. Causas de rechazo: Luego de evaluados los documentos de la oferta, la Comisión Especial de Apoyo o el delegado de la máxima autoridad, según el caso, rechazará la oferta por las siguientes causas:

1.9.1. Si no cumpliera los requisitos exigidos en las condiciones generales y particulares, que incluyen las especificaciones técnicas o términos de referencia, y los formularios de este pliego.

1.9.2. Si se hubiera entregado y/o presentado la oferta en lugar distinto al fijado o después de la hora establecida para ello.

1.9.3. Cuando las ofertas contengan errores sustanciales, y/o evidentes, que no puedan ser convalidados, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P.

1.9.4. Si el contenido de cualquiera de los acápite de los formularios difiriere del previsto en el pliego, condicionándolo o modificándolo, de tal forma que se alteren las condiciones contempladas para la ejecución del contrato. De igual forma, si se condicionara la oferta con la presentación de cualquier documento o información.

1.9.5. Si al momento de la presentación de la propuesta, el oferente interesado no se encontrare habilitado en el Registro Único de Proveedores.

Una oferta será descalificada por la Corporación Financiera Nacional B.P. en cualquier momento del procedimiento si, de la revisión de los documentos que fueren del caso, pudiere evidenciarse inconsistencia, simulación o inexactitud de la información presentada. La Institución podrá solicitar al oferente la documentación que estime pertinente y que ha sido referida en cualquier documento de la oferta, relacionada o con el objeto mismo de la contratación, para validar la oferta presentada del procedimiento.

Asimismo, una oferta será descalificada en cualquier momento del procedimiento, si se comprueba que el oferente mantiene obligaciones en mora con la Corporación Financiera Nacional B.P., de conformidad con la certificación que otorgue la Gerencia de Operaciones.

La adjudicación se circunscribirá a las ofertas calificadas. No se aceptarán ofertas alternativas.

1.10. Adjudicación y notificación: La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, con base en el resultado de la evaluación de las ofertas, reflejado en el informe elaborado la Comisión Especial de Apoyo o el responsable de evaluar las propuestas, según corresponda, adjudicará el contrato a la propuesta más conveniente para los intereses institucionales, conforme a los términos establecidos en los artículos 24 y 64 del Reglamento Interno de Contrataciones, mediante Resolución motivada.

La notificación de la adjudicación realizada en los términos antes referidos, se la realizará a través de la página Institucional de la Corporación Financiera Nacional B.P. y a través del Sistema de Gestión Documental QUIPUX.

1.11. Garantías.- En forma previa a la suscripción del contrato derivado del procedimiento establecido en este pliego, se deberán presentar las garantías que fueren aplicables de acuerdo a lo previsto en el artículo 112 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., y en cualquiera de las formas contempladas en el artículo 73 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

1.11.1. La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, en una de las formas establecidas en el artículo 73 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato. No se exigirá esta garantía en los contratos cuya cuantía sea menor a multiplicar el coeficiente 0.000002 por el Presupuesto Inicial del Estado del correspondiente ejercicio económico, ni en aquellos de adquisición de bienes muebles que se entreguen al momento de efectuarse el pago.

1.11.2. La garantía de buen uso del anticipo, de ser el caso, se rendirá por un valor igual al determinado y previsto en el presente pliego, que respalde el 100% del monto a recibir por este concepto, la que deberá ser presentada previo la entrega del mismo.

El valor que por concepto de anticipo otorgará la entidad contratante al contratista, no podrá ser superior al setenta por ciento (70%) del monto adjudicado. El valor será depositado en una cuenta que el contratista aperturará en un banco estatal o privado, en el que el Estado tenga participación accionaria o de capital superior al cincuenta por ciento. El adjudicatario, en forma previa a la suscripción del contrato, deberá presentar, un certificado de la institución bancaria o financiera en la que tenga a su disposición una cuenta en la cual serán depositados los valores correspondientes al anticipo, de haber sido concedido.

El contratista deberá autorizar expresamente en el contrato el levantamiento del sigilo bancario de la cuenta en la que será depositado el anticipo recibido. El administrador del contrato o el fiscalizador designado por la entidad contratante verificará que los movimientos de la cuenta correspondan estrictamente al procedimiento de devengamiento del anticipo o ejecución contractual.

1.11.3. Las garantías técnicas de los bienes materia del contrato que deben ser entregadas por el contratista, cumplirán las condiciones establecidas en el artículo 76 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. En caso contrario, el adjudicatario deberá entregar una de las garantías señaladas en el artículo 73 de la referida Ley por el valor total de los bienes.

Las garantías se devolverán conforme lo previsto en los artículos 77 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 118 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

1.12. Cancelación del procedimiento: En cualquier momento comprendido entre la convocatoria y hasta 24 horas antes de la fecha de presentación de la oferta, la máxima autoridad de la entidad contratante podrá declarar cancelado el procedimiento, sin que dé lugar a ningún tipo de reparación o indemnización, mediante resolución debidamente motivada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.

1.13. Declaratoria de procedimiento desierto: La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado podrá declarar desierto el procedimiento, en los casos previstos en el artículo 25 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. según corresponda.

Dicha declaratoria se realizará mediante resolución de la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, fundamentada en razones técnicas, económicas y/o jurídicas. Una vez declarado desierto el procedimiento, la máxima autoridad o su delegado podrá disponer su archivo o su reapertura.

La declaratoria definitiva de desierto cancelará el proceso de contratación y por consiguiente se archivará el expediente.

Podrá declararse el procedimiento desierto parcial, cuando se hubiere convocado a un proceso de contratación con la posibilidad de adjudicaciones parciales o por ítems.

La declaratoria de desierto no dará lugar a ningún tipo de reparación o indemnización a los oferentes.

1.14. Adjudicatario fallido: En caso de que el adjudicatario no suscribiere el contrato dentro del término previsto, por causas que le sean imputables, la máxima autoridad de la Corporación Financiera Nacional B.P. o su delegado le declarará adjudicatario fallido conforme lo previsto en el artículo 27 del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P, en concordancia con el artículo 35 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, y seguirá el procedimiento previsto en la referida Ley y en la normativa expedida por la Corporación Financiera Nacional B.P y el Servicio Nacional de Contratación Pública para el efecto. Una vez que el Servicio Nacional de Contratación Pública haya sido notificado con tal resolución, actualizará el Registro de Incumplimientos, suspendiendo del Registro Único de Proveedores al infractor y procederá de conformidad con lo prescrito en el artículo 98 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

1.15. Suscripción del contrato: Dentro del término de 15 días, contado a partir de la fecha de notificación de la adjudicación, la Subgerencia de Compras Públicas verificará la aptitud legal de contratista en el momento de la suscripción del contrato, sin que ello signifique un trámite adicional para el futuro contratista; luego de la suscripción del contrato y cumplidas las formalidades del caso, se le entregará un ejemplar del mismo.

Según lo previsto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, los contratos cuya cuantía sea igual o superior a la base prevista para la licitación de bienes y servicios o licitación de obras, según corresponda, se protocolizarán ante Notario Público, incorporándose los documentos establecidos en el artículo 112 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

1.16. Precios y reajuste: Todo contrato cuya forma de pago corresponda al sistema de precios unitarios se sujetará al reajuste de precios, salvo que el contratista renuncie expresamente al mismo y así se haga constar en el contrato, tal como lo prevé el segundo inciso del artículo 131 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

No hay opción ni lugar a reclamo alguno por los precios unitarios ofertados. Sin embargo, podrán ser reajustados si durante la ejecución del contrato se produjeran variaciones de los costos de sus componentes. El reajuste se efectuará mediante la aplicación de fórmula(s) elaborada(s) con base a los precios unitarios de la oferta adjudicada y conforme lo dispuesto en el Título IV, “De los contratos”, Capítulo VII, “Reajuste de precios” de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en su Reglamento General.

1.17. Moneda de cotización y pago: Las ofertas deberán presentarse en dólares de los Estados Unidos de América. Los pagos se realizarán en la misma moneda.

1.18. Reclamos: Para el evento de que los oferentes o adjudicatarios presenten reclamos relacionados con su oferta, se deberá considerar lo establecido en los artículos 102 y 103 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y el procedimiento correspondiente, así como lo establecido en la normativa expedida por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

1.19. Administración del contrato: La entidad contratante designará de manera expresa un administrador del contrato, quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato. El administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones contractuales convenidas.

El administrador del contrato, queda autorizado para realizar las gestiones inherentes a su ejecución, incluyendo aquello que se relaciona con la aceptación o no de los pedidos de prórroga que pudiera formular el contratista.

El administrador será el encargado de la administración de las garantías, durante todo el período de vigencia del contrato. Adoptará las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e impondrá las multas y sanciones a que hubiere lugar, así como también deberá atenerse a las condiciones generales y específicas del pliego que forma parte del contrato. Sin perjuicio de que esta actividad sea coordinada con el área financiera (tesorería) de la entidad contratante a la que le corresponde el control y custodia de las garantías.

Respecto de su gestión reportará a la autoridad institucional señalada en el contrato, debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.

Tendrá bajo su responsabilidad la aprobación y validación de los productos e informes que emita y/o presente el contratista y suscribirá las actas que para tales efectos se elaboren.

1.20. Control ambiental: En los casos que sea necesario, el contratista deberá realizar todas las actividades necesarias para evitar impactos ambientales negativos, durante el período de ejecución contractual, cumpliendo con la normativa ambiental vigente.

1.21. Inconsistencia, simulación y/o inexactitud de la información: En el caso de que la Corporación Financiera Nacional B.P. que existe inconsistencia, simulación o inexactitud en la información presentada por el oferente, adjudicatario o contratista, la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, descalificará del procedimiento de contratación al proveedor, lo declarará adjudicatario fallido o contratista incumplido, según corresponda y, en último caso, previo al trámite de terminación unilateral, sin perjuicio además, de las acciones judiciales a que hubiera lugar.

SECCIÓN II METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

2.1. Metodología de evaluación de las ofertas: La evaluación de la oferta se encaminará a proporcionar una información imparcial sobre si la oferta debe ser rechazada. Para ello se establecen tres etapas: 1) Integridad de la oferta: Se verificará la presentación de los Formularios de la oferta debidamente elaborados y suscritos. 2) Oferta: Se verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos que debe contener la oferta. 3) Se evalúa las condiciones cumplidas por el oferente en la etapa anterior.

La Corporación Financiera Nacional B.P., bajo su responsabilidad, deberá asegurar que los parámetros de evaluación constantes en el pliego publicado en la página Institucional de la Corporación Financiera Nacional B.P., sean los que realmente se utilizarán en el procedimiento.

a. Primera Etapa: Integridad de las ofertas.-

Se revisará que la oferta haya incorporado todos los formularios definidos en el presente pliego, conforme a los *“Formularios de la Oferta”*.

Aquella oferta que contenga los FORMULARIOS DE LA OFERTA debidamente elaborados y suscritos, pasará a la etapa de evaluación “cumple / no cumple”; caso contrario será rechazada.

b. Segunda Etapa y Tercera Etapa: Evaluación de la oferta (cumple / no cumple).- Los parámetros de calificación se encuentran definidos y dimensionados en las condiciones particulares del pliego, los cuales no darán lugar a dudas, ni a interpretación o a la subjetividad del evaluador, se considerarán parámetros técnico con dimensionamiento de mínimos admisibles y de obligatorio cumplimiento. Asimismo, deberán estar debidamente sustentados, relacionados con el objeto de la contratación y no contravenir al Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. Estos parámetros deberán estar completamente definidos, no serán restrictivos ni discriminatorios y deberán establecer su indicador y el medio de comprobación

El cumplimiento de los parámetros deberá ser absoluto, de manera afirmativa o negativa. Solamente la oferta que cumpliera con todos los parámetros mínimos establecidos será adjudicada, caso contrario será descalificada.

2.2. Formulario para la elaboración de las ofertas: El oferente presentará su oferta en base a la información contenida en los Formularios de la Oferta.

SECCIÓN III FASE CONTRACTUAL

3.1. Ejecución del contrato:

3.1.1 Inicio, planificación y ejecución contractual: El contratista prestará los servicios o entregará los bienes dentro del plazo establecido en el contrato.

Iniciada la ejecución del contrato y durante toda la vigencia del mismo, el contratista analizará conjuntamente con el administrador del contrato el cumplimiento del mismo, de acuerdo con el cronograma entregado por él en su oferta. Por razones no imputables al contratista y debidamente justificadas, el administrador del contrato podrá modificar y actualizar el cronograma de ejecución contractual.

Igual actualización se efectuará cada vez que, por una de las causas establecidas en el contrato, se aceptase modificaciones al plazo contractual. Estos documentos servirán para efectuar el control del cumplimiento de la ejecución del contrato, a efectos de definir el grado de cumplimiento del contratista.

3.1.2. Cumplimiento de especificaciones o términos de referencia: Todos los bienes a entregar o servicios a prestar deben cumplir en forma estricta con las especificaciones y términos de referencia requeridos respectivamente en el pliego y constantes en el contrato y dentro de las medidas y tolerancias establecidas y aprobados por la entidad contratante.

En caso de que el contratista descubriere discrepancias entre los distintos documentos, deberá indicarlo inmediatamente al administrador, a fin de que establezca el documento que prevalecerá sobre los demás; y, su decisión será definitiva.

En caso de que cualquier dato o información no hubieren sido establecidos o el contratista no pudiese obtenerla directamente, ésta se solicitará al administrador del contrato. La administración proporcionará, cuando considere necesario, instrucciones adicionales para ejecutar satisfactoriamente el contrato.

3.1.3. Personal del contratista: El contratista de ser el caso empleará personal en número suficiente para el cumplimiento del contrato y con la debida experiencia.

El administrador del contrato podrá requerir en forma justificada al contratista, el reemplazo de cualquier integrante de su personal que lo considere incompetente o negligente en su oficio, se negare a cumplir las estipulaciones del contrato y sus anexos, o presente una conducta incompatible con sus obligaciones.

3.1.4. Materiales: Todos los materiales, instalaciones, suministros y demás elementos que se utilicen para el cabal cumplimiento del contrato, cumplirán íntegramente las especificaciones técnicas de la oferta, y a su falta, las instrucciones que imparta la administración del contrato.

Los bienes a ser suministrados por el contratista serán nuevos, sin uso y de la mejor calidad. La administración podrá exigir, cuando así lo considere necesario, para aquellos bienes que requieran de un tratamiento o manejo especial, se coloquen sobre plataformas o superficies firmes o bajo cubierta, o que se almacenen en sitios o bodegas cubiertas, sin que ello implique un aumento en los precios y/o en los plazos contractuales.

Los bienes almacenados, aun cuando se haya aprobado antes de su uso, serán revisados al momento de su utilización, para verificar su conformidad con las especificaciones.

3.1.5. Obligaciones del contratista: El contratista debe contar con o disponer de todos los permisos y autorizaciones que le habiliten para el ejercicio de su actividad, especialmente, pero sin limitarse al cumplimiento de legislación ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional, legislación laboral, y aquellos términos o condiciones adicionales que se hayan establecidos en el contrato. Asimismo, y de ser necesario y lo disponga el administrador del contrato, deberá realizar y/o efectuar, colocar o dar todos los avisos y advertencias requeridos por el contrato o las leyes vigentes (señalética, letreros de peligro, precaución, etc.), para la debida protección del público y personal del contratista mismo, especialmente si las actividades afectan la vía pública o las instalaciones de servicios públicos.

Los sueldos y salarios del contratista con los trabajadores se estipularán libremente, pero no serán inferiores a los mínimos legales vigentes en el país.

El contratista deberá pagar los sueldos, salarios y remuneraciones a su personal, sin otros descuentos que aquellos autorizados por la ley, y en total conformidad con las leyes vigentes. Los contratos de trabajo deberán ceñirse estrictamente a las leyes laborales del Ecuador. Las mismas disposiciones aplicarán los subcontratistas a su personal.

Serán también de cuenta del contratista y a su costo, todas las obligaciones a las que está sujeto según las leyes, normas y reglamentos relativos a la seguridad social.

El contratista se comprometerá a no contratar a personas menores de edad para realizar actividad alguna durante la ejecución contractual; y que, en caso de que las autoridades del ramo determinaren o descubrieren tal práctica, se someterá y aceptará las sanciones que de aquella puedan derivarse, incluso la terminación unilateral y anticipada del contrato, con las consecuencias legales y reglamentarias pertinentes.

El contratista, en general, deberá cumplir con todas las obligaciones que naturalmente se desprendan o emanen del contrato suscrito.

3.1.6. Obligaciones de la contratante:

- a. Designar al administrador del contrato.
- b. Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato, y en los documentos del mismo, en forma ágil y oportuna.
- c. Dar solución a los problemas que se presenten en la ejecución del contrato, en forma oportuna.
- d. Las demás, determinadas en el pliego y en el contrato.

3.1.7. Pagos: El trámite de pago seguirá lo estipulado en las cláusulas respectivas del contrato. En caso de retención indebida de los pagos al contratista se cumplirá el artículo 101 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

3.1.8. Administrador del Contrato.- El administrador será designado por la máxima autoridad de la entidad contratante, o su delegado, siendo responsable de la coordinación y seguimiento de la ejecución contractual.

Tendrá a su cargo además, la administración de las garantías de modo tal que asegure que éstas se encuentren vigentes, durante todo el período de vigencia del contrato; ya sea hasta el devengamiento total del anticipo entregado (*de ser el caso*), como hasta la recepción definitiva del objeto del contrato.

Respecto de su gestión reportará a la máxima autoridad institucional o ante la autoridad prevista en el contrato (*área requirente*), debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.