CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Impulsamos tu Desarrollo

CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE PAQUETES DE CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE

Entre

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Y

SILVIA GIL POTENCIAL HUMANO

Asunción - Paraguay

2014

El presente contrato, celebrado el 19 días del mes de diciembre del año dos mil catorce entre el **CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN** con domicilio en la calle Carios 362 y William Richardson representada para este acto por la Ing. Agr. Amanda León Álder, con Cédula de Identidad N° 1.734.015, en su calidad de Gerente General Interina que acredita con la exhibición del testimonio de la Resolución N°02 Acta N°43 de fecha 10 de diciembre del 2014, en los sucesivo llamado **"EL COMPRADOR",** por una parte, y **SILVIA GIL POTENCIAL HUMANO** con **RUC N° 2.167.712-3** con domicilio en Luis Patri 925 casi Tte. Riquelme, B° Vista Alegre, Ciudad de Asunción , representado para este acto por la señora Silvia Herminia Gil Cordero, con C.I. Nº 2.167.712, en su calidad de Directora Propietaria, en los sucesivo llamado **"EL PROVEEDOR"**, por la otra.

Por cuanto el Comprador ha invitado a presentar ofertas para el suministro de **Adquisición de paquetes de capacitación en Atención al Cliente a funcionarios de Campo del Crédito Agrícola de Habilitación (CAH)** con cargo al financiamiento del **Banco Interamericano de Desarrollo (BID),** en el marco del "Segundo Programa de Apoyo a la Modernización del Crédito Agrícola de Habilitación" y ha aceptado la oferta del Proveedor por el monto indicado en el Formulario N° 2 "Lista de precios de los bienes y servicios conexos".
Las partes acuerdan lo siguiente:

1- <u>ALCANCE DE LOS BIENES Y SERVICIOS CONEXOS</u>:
El contrato comprende el suministro de los bienes y servicios conexos que se han listado en el Formulario N° 2 "Lista de precios de los bienes y servicios conexos" de la invitación a ofertar y que forma parte de este contrato (ANEXO 1). Estos servicios deberán ser deberán entregarse según se indica en el anexo 1, Las obligaciones del proveedor incluirán todo todos los equipamientos y suministros de materiales indicados en el anexo 1, para el cumplimiento de los servicios.

2- <u>DOCUMENTOSINTEGRANTES DEL CONTRATO.</u>
Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

(a) Contrato
(b) Los Anexos 1;
(c) Las especificaciones técnicas.
(d) La oferta del Proveedor;
(e) La adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;
(f) Declaración Jurada de garantía de cumplimiento de los plazos solicitados en el punto 4 "Mantenimiento y Garantía." Del Anexo 1 del Formulario N°3 "Especificaciones Técnicas".

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o diferencia entre los documentos que forman parte integral del Contrato, la prioridad de los mismos será en el orden enunciado anteriormente.

Ing. Agr. Amanda León Alder

Se deja constancia de que no se efectúan promesas ni se establecen otros términos , condiciones u obligaciones distintos de los convenidos en este contrato, el cual remplaza cualquier comunicación, representación, entendimiento o acuerdo, verbal o escrito, que las partes pudieran haber convenido antes de la celebración del contrato.

3- DURACIÓN:

Una vez firmado por las partes interesadas, el presente contrato entrará en vigencia a partir de esta fecha y continuará vigente hasta la fecha de la recepción final definido en el punto 6 de este contrato, cuando el Comprador haya dado por aceptadas todas y cada una de las entregas que deberá recibir del Proveedor. Cualquier prórroga de este plazo deberá ser concedida y aprobada por el Comprador.

4- PRECIO DEL CONTRATO:

El precio de este contrato es de **Gs.91.400.000** (Guaraníes noventa y un millones cuatrocientos mil) IVA incluido, representado en el siguiente cuadro:

Íte m	Descripción	País de Origen	Canti dad	Unidad de medida	Precio Unitario sin impuestos (Guaraníes)	Precio Total sin impuestos (Guaraníes)	Impuesto al Valor Agregado (IVA) (Guaraníes)	Precio total con IVA (Guaraníes)	Porcentaje del Impuesto
1	Capacitación a Funcionarios de Campo en Atención al Cliente	N/A	1	Unidad	83.090.910	83.090.910	8.309.090	91.400.000	10%

5- FORMA DE PAGO:

El pago de los bienes se hará por medio del mecanismo de suma alzada: Las formas y condiciones de pago al Proveedor en virtud del Contrato serán las siguientes:

30% a la firma del contrato y presentación del plan de trabajo previa aprobación del CAH.
70 % a la finalización del último evento de capacitación

Además, se deberá acompañar las siguientes documentaciones:
1. Nota de solicitud de pago del proveedor conteniendo
a) Número de resolución que lo adjudica como prestador del servicio
b) Número de Contrato vigente
c) Número de factura
d) Monto solicitado en guaraníes

2. Factura Crédito

6- FECHA(S) DE ENTREGA:

El plazo de entrega del Servicio de Capacitación será de 20 horas académicas.

7- DESEMPEÑO:

Si en cualquier momento de la vigencia del contrato el Comprador considera que el desempeño del Proveedor es insatisfactorio, aquél notificará e indicará al Proveedor la naturaleza del problema y éste tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para tomar las medidas correctivas correspondientes. Este plazo de cinco días hábiles se contará a partir del momento en que el Proveedor reciba la notificación del Comprador.

8- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato concluirá por una de las siguientes causas:

8.1. **Por Cumplimiento de Contrato:** De forma normal, tanto el **COMPRADOR** como el **PROVEEDOR,** darán por terminado el presente Contrato, una vez que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en él.

La comisión de recepción y el **COMPRADOR,** no darán por finalizada la provisión y la liquidación, si el **PROVEEDOR** no hubiese cumplido con todas sus obligaciones de acuerdo a los términos del contrato y de sus documentos anexos.

En el cierre o liquidación de contrato, se tomará en cuenta las multas y penalidades, si hubieren.

8.2. Por Rescisión del Contrato dispuesta por el Comprador por causa imputable al Proveedor.

8.3. Por Rescisión del Contrato por causa imputable al Comprador.

8.4. Por caso fortuito o fuerza mayor.

9- RESCISIÓN A REQUERIMIENTO DEL COMPRADOR, POR CAUSALES ATRIBUIBLES AL PROVEEDOR.

El **COMPRADOR,** podrá proceder al trámite de rescisión del Contrato sin necesidad de intervención judicial, en los siguientes casos:

a) Por incumplimiento a las estipulaciones del contrato.
b) Por disolución o quiebra declarada del **PROVEEDOR.**
c) Por suspensión de la provisión sin justificación, por el lapso de 30 días de haber vencido el plazo de entrega del bien, sin autorización escrita del **COMPRADOR.**
d) Por incumplimiento injustificado del plazo de entrega/el cronograma de entregas (si corresponde)
e) Si el monto de la multa por atraso en la entrega definitiva, alcance el nueve por ciento (9%) del monto total del contrato (decisión optativa), o el veinte por ciento (20%), de forma obligatoria.

10- RESCISIÓN A REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR POR CAUSALES ATRIBUIBLES AL COMPRADOR.

El **PROVEEDOR,** podrá tramitar la rescisión del Contrato, en los siguientes casos:

a) Por instrucciones injustificadas del **COMPRADOR** para la suspensión de la provisión por más de treinta (30) días calendario.
b) Si apartándose de los términos del contrato el **COMPRADOR** pretende efectuar aumento o disminución en las cantidades de la provisión.
c) Por incumplimiento injustificado en el pago por más de noventa (90) días calendario computados a partir de la fecha de entrega definitiva de los bienes al **COMPRADOR.**

11- REGLAS APLICABLES A LA RESCISIÓN POR CAUSA IMPUTABLE A ALGUNA DE LAS PARTES:

Para procesar la rescisión del Contrato el **COMPRADOR** o el **PROVEEDOR** darán aviso escrito, a la otra parte, de su intención de rescindir el Contrato, estableciendo claramente la causal que se aduce.

Si dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de la fecha de notificación se enmendaran las fallas, se normalizara el desarrollo de la provisión. El requeriente de la rescisión expresará por escrito su

conformidad a la solución y el aviso de intención de rescisión será retirado.

Si al vencimiento del término de los diez (10) días no existe ninguna respuesta, el proceso de rescisión continuará a cuyo fin el **COMPRADOR** o el **PROVEEDOR,** según quién haya requerido la rescisión del contrato, notificará por escrito a la otra parte, que la rescisión del Contrato se ha hecho efectiva. Esta notificación escrita dará lugar a que: cuando la rescisión sea por causales imputables al **PROVEEDOR,** se consolide en favor del **COMPRADOR** la garantía de cumplimiento de contrato (si la hubiese).

El **COMPRADOR,** procederá a establecer los montos rembolsables al **PROVEEDOR** por concepto de provisión satisfactoriamente efectuada.

El **COMPRADOR** quedará en libertad de continuar la provisión de los bienes, a través de otro **PROVEEDOR.**

12- <u>RESOLUCIÓN POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO QUE AFECTEN AL COMPRADOR O AL PROVEEDOR.</u>

Si antes de la terminación de la provisión objeto del Contrato, el **COMPRADOR** se encontrase con situaciones fuera de control de las partes que imposibiliten la conclusión de la provisión, o vayan contra los intereses del **COMPRADOR**, mediante carta notariada dirigida al **PROVEEDOR,** suspenderá la ejecución y resolverá el Contrato total o parcialmente. A la entrega de dicha comunicación oficial de rescisión, el **PROVEEDOR** suspenderá la provisión de acuerdo a las instrucciones escritas que al efecto emita el **COMPRADOR.** Se liquidarán los costos proporcionales que demandase el cierre de la provisión y algunos otros gastos que a juicio del **COMPRADOR** fueran considerados sujetos a rembolso. Con estos datos el **COMPRADOR** elaborará la liquidación final y el trámite de pago será el previsto en la cláusula vigésima sexta del presente Contrato.

13- <u>SEGUROS:</u>

El proveedor presentara un seguro de cumplimiento de contrato que consistirá en una declaración jurada, de cumplir a plena satisfacción los cursos requeridos por el CAH, so pena de aplicación de multas en caso de incumplimiento total o parcial de los servicios contratados.

14- <u>MULTAS:</u>

Si el proveedor no diere cumplimiento a la(s) fecha(s) de entrega establecidas en el punto 5 del presente contrato, se hará pasible de una multa equivalente al 0.1 % del valor de los servicios a adquirirse, en demora, por cada día de atraso. Esta multa será notificada por escrito al proveedor, el monto total de la multa estará limitado hasta un máximo de 9% del valor de los bienes a adquirirse, en caso de fuerza mayor debidamente comprobada y a satisfacción del Comprador, no se aplicará esta sanción.

14.1 Si la aplicación de las multas alcanzara límite máximo del nueve por ciento (9%) del monto total del CONTRATO, el **COMPRADOR** podrá disponer su resolución, conforme a lo estipulado en la Cláusula 9.

14.2 Las multas serán cobradas mediante descuentos establecidos expresamente por el **COMPRADOR,** del pago o pagos pendientes

Ing. B. León Alder

15- GARANTÍA DE LOS BIENES:

El período de validez de la garantía de calidad de los servicios será de acuerdo lo establecido en el Formulario N° 2 "Lista de precios de los servicios solicitados".

16- RELACIÓN ENTRE LAS PARTES.

Entre las partes no existirá ninguna relación ni obligación de tipo laboral.

17- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN:

El presente contrato está sujeto a la legislación y jurisdicción de la República del Paraguay.

Para el caso que las Partes no resuelvan las controversias mediante negociación directa, se someterán a un procedimiento de mediación. En caso que no resuelva la controversia mediante el mencionado procedimiento, las partes se obligan a someterla al arbitraje. Ambos procedimientos se regirán por las disposiciones de la Ley N° 1879/2002 de Mediación y Arbitraje.

"*En caso de cualquier controversia entre el Comprador y el Proveedor, que surja de la ejecución de este contrato o tenga relación con el mismo, con su interpretación, validez o invalidez, la controversia se someterá a un proceso de Mediación ante el Centro de Arbitraje y Mediación Paraguay de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay, de acuerdo con las normas de procedimiento para mediación que posee dicha institución. Para el caso que las partes no resuelvan la controversia en el procedimiento de mediación, se obligan a someter su diferencia a arbitraje, ante un tribunal arbitral conformado por tres árbitros designados de la lista del Cuerpo Arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación Paraguay, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo vinculante para las partes. En ambos casos se aplicarán los reglamentos respectivos y demás disposiciones que regulen dichos procedimientos al momento de recurrir a los mismos, declarando las partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato.")*

18- PRÁCTICAS PROHIBIDAS:

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

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

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

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

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

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

(v) Una práctica obstructiva consiste en:

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

b.b. todo acto dirigido a impedir materialmente el ejercicio de inspección del Banco y los derechos de auditoría previstos en el párrafo 18.1 (f) de abajo.

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

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

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

(iii) declarar una contratación no elegible para financiamiento del Banco y cancelar y/o acelerar el pago de una parte del préstamo o de la donación relacionada inequívocamente con un contrato, cuando exista evidencia de que el representante del Prestatario, o Beneficiario de una donación,

no ha tomado las medidas correctivas adecuadas (lo que incluye, entre otras cosas, la notificación adecuada al Banco tras tener conocimiento de la comisión de la Práctica Prohibida) en un plazo que el Banco considere razonable;

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

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

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

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

(c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 18.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución.

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

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

(f) El Banco exige que los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios y sus representantes, y concesionarios permitan al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros

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

(g) Cuando un Prestatario adquiera bienes, servicios distintos de servicios de consultoría, obras o servicios de consultoría directamente de una agencia especializada, todas las disposiciones contempladas en el párrafo 18 relativas a sanciones y Prácticas Prohibidas se aplicarán íntegramente a los solicitantes, oferentes, proveedores de bienes y sus representantes, contratistas, consultores, miembros del personal, subcontratistas, subconsultores, proveedores de servicios, concesionarios (incluidos sus respectivos funcionarios, empleados y representantes, ya sean sus atribuciones expresas o implícitas), o cualquier otra entidad que haya suscrito contratos con dicha agencia especializada para la provisión de bienes, obras o servicios distintos de servicios de consultoría en conexión con actividades financiadas por el Banco. El Banco se reserva el derecho de obligar al Prestatario a que se acoja a recursos tales como la suspensión o la rescisión. Las agencias especializadas deberán consultar la lista de firmas e individuos declarados inelegibles de forma temporal o permanente por el Banco. En caso de que una agencia especializada suscriba un contrato o una orden de compra con una firma o individuo declarado inelegible de forma temporal o permanente por el Banco, el Banco no financiará los gastos conexos y se acogerá a otras medidas que considere convenientes.

14.2 LOS OFERENTES, AL PRESENTAR SUS OFERTAS, DECLARAN Y GARANTIZAN:

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

León Alder

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

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

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

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

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

(g) que reconocen que el incumplimiento de cualquiera de estas garantías constituye el fundamento para la imposición por el Banco de una o más de las medidas que se describen en la Cláusula 14.1 (b).14.2

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN · Asunción ·

SILVIA HERMINIA GIL CORDERO
DIRECTORA -PROPIETARIA

ING. AGR. AMANDA BEATRIZ LEÓN ALDER
GERENTE GENERAL

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Impulsamos tu Desarrollo

ANEXO 1

Capacitación funcionarios de campo en atención al cliente.	
Números de horas	Carga horaria total de 20 Hs.
Número de participantes	140 funcionarios
Lugar	En Gerencias de Servicios Zonales Paraguarí, María Auxiliadora, Coronel Oviedo, San Estanislao y Asunción, (totalizando 5 cursos) un por cada Gerencia, con una carga horaria mínima de 20 horas cátedra por curso. Los eventos de capacitación se desarrollaran en fechas y horas que serán definidas con la Dirección de Gestión Desarrollo de Personas y la Gerencia de Servicios.
Materiales e Infraestructura	**Infraestructura (equipos mínimos requeridos)** **Locales para la realización de curso apropiado y equipado:** Iluminación adecuada, proyectores multimedios, sillas cómodas o muebles adecuados para estudiantes. **Materiales del taller:** deberán ser proveídos los materiales didácticos de la capacitación acorde al número de participantes. Adicionalmente se deberá brindar el servicio de cofee break (uno en la mañana y otro en la tarde) y el del almuerzo para dos días.
Metodología	La metodología básica a ser considerada en el plan de trabajo será acorde a programas vivenciales. Las Clases se desarrollaran de manera vivencial dos días hábiles en cada Gerencial de Servicios Zonal del Crédito Agrícola de Habilitación.
Contenido del Programa de Capacitación	Los temas a desarrollarse en la capacitación serán las siguientes: Calidad en la Atención al Cliente Principios de la Atención al Cliente. Estrategias de la Atención al Cliente. Los trabajadores y la Atención al Cliente. Costos de no dar calidad al cliente. Marketing y Gestión de Ventas La importancia de las ventas. Perfil del Vendedor. Los pasos de la venta activa. Fidelización de los Clientes. Mercadeo Pilares del mercadeo. Diferenciación. Percepción es realidad. Posicionamiento. Segmentación. Marketing Mix: plaza, precio, producto, promoción Gestión Comercial de productos y servicios Técnicas de difusión y comercialización. Terminología de marketing y gestión comercial. La información del mercado para la toma de decisiones, herramientas de análisis. Gestión comercial y el marketing de servicios. El Plan de Gestión Comercial y sus elementos. Investigación comercial. Captación de nuevos clientes. Estrategias de captación y cualificación de clientes. Estrategias de

	fidelización y maximización del valor del cliente. Mantenimiento y cuidado de la relación con el cliente De la satisfacción a la lealtad. Valor del cliente. Camino a la lealtad. Estrategias diferenciales. Plan de fidelización. Objetivos e indicadores sobre orientación al cliente y fidelización.
	El proveedor deberá presentar experiencia específica de 5 años en la realización de eventos de capacitación en Atención al Cliente, Marketing, Fidelización de Clientes y Gestión Comercial.(Adjuntar documentos que avalen la experiencia). **Requisito mínimos del plantel de facilitadores** (Adjuntar hoja de vida de los profesionales propuestos): **Instructor/a** Experiencia mínima de 5 años en el desarrollo de programas de capacitación en el ámbito de la Atención al Cliente, Marketing, Fidelización de Clientes y Gestión Comercial. . Profesionales con especialización en el área y experiencia en desarrollo directo de cursos de capacitación en el área de los módulos a desarrollar.

Amanda B. León Alder