

**Comparación de Precios Nro: 189/2023**

**Préstamo: BID 3174/OC-AR**

**Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa SSPyME/Programa de Competitividad  
de Economías Regionales PROCER**

**Proyecto: Ampliación y modernización del Centro PyME UNSAM**

**Pliego de Condiciones para la Adquisición de Bienes, Servicios distintos a Consultoría y  
Servicios Conexos**

**Diseño y adquisición de software e integración con página web para el Centro PyME de  
la Escuela de Economía y Negocios**

x de x de 2023

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE PRECIOS  
BIENES Y/O SERVICIOS DISTINTOS A CONSULTORÍA**  
Comparación de Precios Nro: 189/2023

**[Indicar nombre y dirección del proveedor]**

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes a fin de invitarlos a presentar ofertas para la provisión de una página web y un software de gestión de clientes (CRM) para el Centro PyME de la Universidad de San Martín, cuyo detalle obra en la Lista de Bienes y/o Servicios y Plan de Entregas; Lista de Servicios Conexos y Cronograma de Cumplimiento, y Especificaciones Técnicas (ANEXOS I, II y III) del Pliego de Bases y Condiciones que forma parte de la presente Carta de Invitación.

La presente Comparación de Precios es realizado por la **Universidad Nacional de General San Martín** en el marco del **Programa de Competitividad de Economías Regionales –PROCER** financiado parcialmente con fondos provenientes del Préstamo **3174/OC-AR**, del Banco Interamericano de Desarrollo.

Todas las ofertas deberán estar dirigidas a la **Universidad Nacional de General San Martín**, con domicilio en la calle Yapeyu 2068, Partido de General San Martín, Provincia de Buenos Aires en un sobre cerrado identificando el número de Concurso (**CP N.º189/2023**), nombre de concurso y el nombre del Oferente o bien vía email a: **aperturas@unsam.edu.ar**, que tenga como asunto "**Pliego de Comparación de Precios de Diseño y adquisición de software e integración con página web para el Centro PyME de la Escuela de Economía y Negocios (CP N°189/2023)**"; y entregarse hasta las 14:00 Hs del **15 de septiembre de 2023**.

Podrán obtener información adicional en tel: 2033-1400 (int.6309) y dirección electrónica [compras@unsam.edu.ar](mailto:compras@unsam.edu.ar)

Solicitamos que, por escrito, e-mail o carta, nos comuniquen dentro de los tres (3) días de recibida esta Invitación a Cotizar Precios, si presentarán o no su Oferta.

Sin otro particular, saludamos a Uds. atentamente.

.....

Nombre del Responsable Legal  
de la ES/UAC  
(Señale cargo)  
(Denominación ES/UAC)

## CONDICIONES GENERALES

### **1-FUENTES DE RECURSOS**

La República Argentina, mediante el Contrato de Préstamo 3174/OC-AR ha obtenido recursos provenientes del Banco Interamericano de Desarrollo (en adelante el Banco) para el financiamiento parcial del Programa de Competitividad de Economías Regionales (PROCER).

Parte de esos fondos han sido destinados a través de la Universidad Nacional de General San Martín en adelante el **Comprador o Contratante**, que aplicará una porción del producto de este financiamiento a obligaciones de pago originadas bajo el contrato para el cual se expide esta Solicitud de Cotización.

Consecuentemente todos los bienes, y/o servicios a ser ofrecidos en el presente concurso deberán cumplir los requisitos de origen de bienes del Banco, de conformidad con lo establecido en el Anexo VI.

### **2-SOLICITUD DE COTIZACIÓN**

El Comprador invita a presentar ofertas de acuerdo con lo indicado en los Anexos I, II y III, que forman parte del presente pliego de condiciones.

Las ofertas deberán presentarse en los Formularios Anexos II, IV y V, debiendo estar inicialadas en todas sus fojas y entregadas considerando la fecha límite de presentación de ofertas.

Asimismo, junto con la oferta, deberá acompañarse constancia de inscripción de AFIP actualizada y copia de la presente Carta de Invitación firmada en todas sus fojas por representante con poderes suficientes, lo cual deberá acreditarse fehacientemente (estatuto, poder, designación de autoridades).

### **3-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

La cotización deberá considerar la información detallada en el Anexo III de este documento.

### **4-AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE O LICENCIATARIO:**

Se requiere que el oferente que no fabrique o produzca los bienes a ser suministrados, presente una Autorización del Fabricante, utilizando el formulario incluido en el Anexo VII de este documento

### **5-OFERENTES ELEGIBLES**

Un Oferente, y todas las partes que constituyen el Oferente, deberán ser originarios de países miembros del Banco. Los Oferentes originarios de países no miembros del Banco serán descalificados de participar en contratos financiados en todo o en parte con fondos del Banco. En el Anexo VI de este documento se indican los países miembros del Banco al igual que los criterios para determinar la nacionalidad de los Oferentes y el origen de los bienes y servicios. Los Oferentes originarios de un país miembro del Banco, al igual que los bienes suministrados, no serán elegibles si:

- (a) las leyes o la reglamentación oficial del país del Prestatario prohíbe relaciones comerciales con ese país; o
- (b) de conformidad con una decisión del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas adoptada en virtud del Capítulo VII de la Carta de esa Organización, el país del prestatario prohíba las importaciones de bienes de ese país o cualquier pago a personas o entidades en ese país.

Un Oferente no deberá tener conflicto de interés. Los Oferentes que sean considerados que tienen conflicto de interés serán descalificados. Se considerará que los Oferentes tienen conflicto de interés con una o más partes en este proceso si ellos:

- (a) están o han estado asociados, con una firma o con cualquiera de sus afiliados, que ha sido contratada por el Comprador para la prestación de servicios de consultoría para la preparación del diseño, las especificaciones técnicas y otros documentos que se utilizarán en el proceso de la adquisición de los bienes objeto de este Documento de Adquisición; o
- (b) presentan más de una Oferta en este proceso, excepto si se trata de ofertas alternativas permitidas o para diferentes lotes en el mismo proceso. Sin embargo, esto no limita la participación de subcontratistas en más de una Oferta.

Toda firma, individuo, empresa matriz o filial, u organización anterior constituida o integrada por cualquiera de los individuos designados como partes contratantes que el Banco declare inelegible de conformidad con lo dispuesto en los Procedimientos de Sanciones o que otra Institución Financiera Internacional (IFI) declare inelegible y con sujeción a lo dispuesto en acuerdos suscritos por el Banco concernientes al reconocimiento recíproco de sanciones y se encuentre bajo dicha declaración de inelegibilidad durante el periodo de tiempo determinado por el Banco, de acuerdo con lo indicado en la Cláusula 3.

Las empresas estatales del país Prestatario serán elegibles solamente si pueden demostrar que (i) tienen autonomía legal y financiera; (ii) operan conforme a las leyes comerciales; y (iii) no dependen de ninguna agencia del Prestatario.

Los Oferentes deberán proporcionar al Comprador evidencia satisfactoria de su continua elegibilidad, cuando el Comprador razonablemente la solicite.

## **6-ELEGIBILIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS CONEXOS**

Los contratistas o proveedores deberán cumplir con los criterios de nacionalidad, así como todos los Bienes y Servicios Conexos que hayan de suministrarse de conformidad con el contrato y que sean financiados por el Banco deben tener su origen en cualquier país miembro del Banco de acuerdo con el Anexo VI, Elegibilidad.

Para propósitos de esta cláusula, el término “bienes” incluye mercaderías, materias primas, maquinaria, equipos y plantas industriales; y “servicios conexos” incluye servicios tales como transporte, seguros, instalaciones, puesta en servicio, capacitación y mantenimiento inicial.

Los criterios para determinar el origen de los bienes y servicios conexos se encuentran indicados en el Anexo VI, Países Elegibles.

## **7-LUGAR Y FECHA LÍMITE DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Las Ofertas deberán estar dirigidas a la Universidad Nacional de General San Martín, con domicilio en Yapeyu 2068, y entregarse hasta las 14:00 Hs del **15 de septiembre de 2023**, dentro de un sobre cerrado identificando el Número de Concurso CP N° 189/2023, Nombre del Concurso y nombre del Oferente; o bien vía email a: [aperturas@unsam.edu.ar](mailto:aperturas@unsam.edu.ar) **que tenga como asunto “Pliego de Comparación de Precios de Diseño y adquisición de software e integración con página web para el Centro PyME de la Escuela de Economía y Negocios (CP N°189/2023)”, presentando el archivo en PDF y con un peso que no supere los 25MB.**

Las cotizaciones presentadas por correo electrónico estarán limitadas a un máximo de 25 MB, en ficheros libres de virus y en un número de envíos no superior a cinco 5. Los ficheros estarán libres de cualquier tipo de virus o archivo dañado; si no es así, serán rechazados. **Los ficheros deberán incluir una clave que será remitida al correo electrónico [aperturas@unsam.edu.ar](mailto:aperturas@unsam.edu.ar) luego del plazo de la apertura de ofertas.**

El formato del archivo será PDF, salvo que la naturaleza del documento o los requisitos establecidos señalen algo distinto. En caso de no utilizar formato PDF, el oferente deberá remitir los documentos en un formato que garantice su correcta visualización sin necesidad de la instalación de algún programa o la ejecución de labores de configuración por parte de la entidad.

En el caso en que la información no pueda enviarse mediante un solo mail, por superar el peso máximo antes mencionado, el oferente deberá dividir dicho archivo para enviarlo en varios mails; en el cuerpo de cada mail deberá especificar la cantidad de fojas contenidas en el archivo, e identificar la parte enviada, del total de envíos que conformaría la oferta, ejemplo: foja 1 a 20 parte 1 de 5, foja 21 a 40 parte 2 de 5, etc

No serán de recibo archivos enviados con extensión .zip o .rar, asimismo, no se aceptará la presentación de propuestas a través de archivos ejecutables o vínculos que redireccionen a páginas web o servidores externos o de terceros para realizar la descarga de archivos objeto de verificación.

Se subraya que la hora de recepción de la oferta **no será la del envío por parte del oferente**, sino la hora de recepción de la oferta por parte del contratante de la oferta, la cual es aquella que registre el servidor de la entidad a través de su proveedor de correo electrónico, cuando ingrese el mensaje de correo electrónico a la bandeja de entrada.

Asimismo, los participantes tendrán hasta cinco (5) días antes de la fecha límite de presentación de las ofertas para realizar consultas, pasado ese plazo las consultas que se realicen no serán contempladas. Las respuestas a las consultas se realizarán a través de una Circular Aclaratoria o Enmienda, sin identificar quien realizó la consulta.

Solicitamos que, por escrito, correo electrónico o carta, nos comuniquen dentro de los tres (3) días de recibida esta Invitación a Cotizar Precios, si presentarán o no su Oferta.

Se aclara a los participantes que, en caso de no haberse obtenido suficientes confirmaciones de participación, que permitan prever la obtención de 3 (tres) ofertas válidas para su comparación, deberán cursar nuevas invitaciones a efectos de asegurarlo.

## **8-VALIDEZ DE LA OFERTA**

La oferta tendrá validez por el término de sesenta (**60**) días corridos a partir de la fecha límite de presentación de ofertas.

## **9-MONEDAS: DE COTIZACIÓN, DE COMPARACIÓN Y DE PAGO:**

Las ofertas podrán presentarse en (\$) Pesos de la República Argentina o (USD) Dólar Estadounidense.

Para efectos de evaluación, el monto de las aquellas cotizaciones que sean expresadas en otras monedas, será convertido a **pesos argentinos** utilizando el tipo de cambio oficial establecido por el Tipo Vendedor Billeto del Banco de la Nación Argentina ([www.bna.com.ar](http://www.bna.com.ar)) para la fecha del día hábil anterior del límite de recepción de las ofertas.

Los precios cotizados deberán incluir todos los gastos de impuestos, flete, descarga y acarreo al lugar de entrega. Atento lo señalado, no se habrá de reconocer bajo ningún concepto costos adicionales a los ofertados originalmente.

El pago se realizará según lo estipulado en el punto 21 del presente documento de licitación

## **10- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

El Contratante examinará todas las Ofertas para confirmar que todos los documentos solicitados, han sido suministrados y determinará si cada documento entregado está completo.

Si cualquiera de estos documentos o información faltaran, la Oferta será rechazada.

- (a) Formulario de Oferta, de conformidad con el Anexo IV;
- (b) Lista de Precios, de conformidad con el Anexo V;
- (c) Autorización del fabricante según Anexo VII, en caso de corresponder;
- (d) Pliego firmado por el proveedor o representante de la firma;
- (e) Copia de Contrato de Estatuto Social y en su caso poder general a favor del firmante;
- (f) Constancia de inscripción ante los organismos como AFIP, DGR, etc;
- (g) Folletería de los bienes y/o servicios cotizados donde contenga las características técnicas.

El Contratante verificará si las ofertas que haya determinado se ajustan a las condiciones del pliego y si contienen errores aritméticos. Los errores que se encuentren se corregirán de la siguiente manera:

- (a) si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar ese precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario y el precio total será corregido a menos que el Comprador considere que hay un error obvio en la colocación del punto decimal, caso en el cual el total cotizado prevalecerá y el precio unitario se corregirá;
- (b) si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se corregirá el total; y
- (c) si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras de conformidad con los párrafos (a) y (b) mencionados.

El Comprador ajustará el monto indicado en la Oferta de acuerdo con el procedimiento antes expresado para la corrección de errores; el nuevo monto se considerará obligatorio para el Oferente. Si el Oferente no estuviera de acuerdo con el monto corregido de la oferta, el Comprador rechazará la oferta.

Una vez determinadas las ofertas que se ajustan sustancialmente a los documentos del concurso, se procederá a su evaluación y comparación.

Al evaluar las ofertas, el Comprador tendrá en cuenta, además del precio, el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas que obran en Anexo III.

### **Concurso por lotes:**

**a) Los oferentes deberán cotizar por lote completo. Las Ofertas por lotes incompletos o con cantidades distintas de las especificadas, serán rechazadas.**

**b) Los oferentes deberán cotizar la totalidad de los lotes.**

**La evaluación consistirá en determinar si las cotizaciones:**

**i) incluyen la documentación requerida indicada en el inciso;**

**ii) cumplen sustancialmente con todos los requisitos descritos en la solicitud de cotización;**

**iii) cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas;**

**iv) comparación de precios cotizados, considerando todas las cotizaciones para las que se determine que, hasta esta etapa de la evaluación, cumplen sustancialmente con los requisitos**

**solicitados.**

**Como resultado de la comparación se determinará la cotización evaluada como la más baja por la totalidad de los lotes.**

#### **11- SOLICITUD DE ACLARACIÓN DE LAS OFERTAS**

El Contratante con el fin de facilitar el análisis, revisión, evaluación y comparación de las Ofertas y Calificaciones del Oferente podrá, a su discreción, solicitar a cualquier Oferente aclaraciones sobre el contenido de su Oferta. No se considerarán aclaraciones a una Oferta presentada por un Oferente cuando dichas aclaraciones no sean respuesta a una solicitud del Contratante. La solicitud y la respuesta deberán ser hechas por escrito y no se solicitará, ofrecerá o permitirá cambios en los Precios ni en los aspectos esenciales de la Oferta, excepto para confirmar errores aritméticos descubiertos por el Contratante en la evaluación de las Ofertas. Si un Oferente no entregará las aclaraciones a su Oferta dentro del plazo fijado en la solicitud de aclaración del Contratante, su Oferta podrá ser rechazada.

#### **12- CUMPLIMIENTO DE LAS OFERTAS**

Para determinar si la oferta se ajusta sustancialmente al Documento de Invitación a Cotizar Precios, el Comprador se basará en el contenido de la propia oferta. Los documentos de comprobación de la calificación de la empresa para ejecutar el contrato sólo serán solicitados al potencial adjudicatario.

Una oferta que se ajusta sustancialmente al Documento de Invitación a Cotizar Precios es la que satisface todos los términos, condiciones y especificaciones estipuladas en dichos documentos sin desviaciones importantes, reservas u omisiones. Una desviación importante, reservación u omisión es aquella que:

- (a) afecta de una manera sustancial el alcance, la calidad o el funcionamiento de los Bienes y Servicios Conexos especificados en el Contrato; o
- (b) limita de una manera sustancial, contraria a los Documentos de Licitación, los derechos del Comprador o las obligaciones del Oferente en virtud del Contrato; o
- (c) de rectificarse, afectaría injustamente la posición competitiva de los otros Oferentes que presentan ofertas que se ajustan sustancialmente a los Documentos de Licitación.

Si una oferta no se ajusta sustancialmente a los Documentos de Invitación a Cotizar Precios, deberá ser rechazada por el Comprador y el Oferente no podrá ajustarla posteriormente mediante correcciones de desviaciones importantes, reservaciones u omisiones.

#### **13- COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS**

El Comprador comparará todas las Ofertas que cumplen sustancialmente con los requisitos establecidos en la Invitación a Cotizar Precios del concurso, para determinar la Oferta evaluada como la más baja, de conformidad con las Cl.10 y 12.

#### **14- DERECHO DEL COMPRADOR A ACEPTAR Y RECHAZAR LAS OFERTAS**

El Comprador se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier Oferta, de anular el proceso y rechazar todas las Ofertas en cualquier momento antes de adjudicar el Contrato, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna ante los Oferentes.

#### **15- ADJUDICACIÓN**

Comprobada su calificación para ejecutar el trabajo, se adjudicará la Orden de Compra (o Contrato) al Oferente cuya Oferta haya sido evaluada como la más baja y cumple sustancialmente con los requisitos del documento de Invitación a Cotizar Precios del concurso.

**La evaluación de ofertas y adjudicación de contratos será hecha de manera íntegra a un único oferente y por la totalidad de los lotes solicitados, siendo elegida la oferta que resulte económicamente mejor para el Comprador.**

#### **16-DERECHO DEL COMPRADOR A VARIAR LAS CANTIDADES EN EL MOMENTO DE LA**

**ADJUDICACIÓN.** Al momento de adjudicar el contrato u orden de compra, el contratante se reserva el derecho de aumentar o disminuir las cantidades de los **servicios siempre** y cuando esta variación no exceda los porcentajes indicados a continuación **0%**, y no altere los precios unitarios u otros términos y condiciones de la cotización y el documento de solicitud de cotización.

## **17- NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN Y ORDEN DE COMPRA:**

Vencido el plazo estipulado en la cláusula anterior y antes de la expiración del período de Validez de las Ofertas, el Comprador notificará por escrito al Oferente seleccionado que su Oferta ha sido aceptada

Mientras se prepara la Orden de Compra (o Contrato) formal y es perfeccionada, la notificación de adjudicación constituirá la Orden de Compra.

El Comprador notificará por escrito a los oferentes los resultados de la evaluación y adjudicación de la Orden de Compra.

Como resultado del proceso de solicitud de cotización, el contratante suscribirá el contrato u orden de compra utilizando el modelo incluido en el Anexo VIII de este documento. La orden de compra se extenderá en original y duplicado; el primero quedará en poder del Adjudicatario, el cual entregará al comprador la copia debidamente firmada, con lo cual se considerará aceptada la Orden de Compra y constituido el acuerdo entre las partes.

## **18- GARANTÍA DE LOS BIENES**

El Proveedor garantizará que los bienes y/o servicios suministrados en virtud de la Orden de Compra o Contrato son nuevos, sin uso y corresponden al último modelo vigente a la fecha límite fijada para presentar ofertas (**certificado mediante declaración jurada del fabricante o distribuidor en el país**).

El Proveedor garantizará además que todos los bienes y/o servicios suministrados en virtud de la Orden de Compra o Contrato estarán libres de defectos atribuibles al diseño, los materiales o la confección

o a cualquier acto u omisión del proveedor que pudiera manifestarse en ocasión del uso normal de los bienes en las condiciones imperantes en el país.

La garantía permanecerá en vigor durante 9 (nueve) meses a partir de la emisión del acta de recepción provisoria sin observaciones.

El Comprador notificará de inmediato y por escrito al Proveedor cualquier reclamo a que hubiera lugar con arreglo a la garantía y el Proveedor reparará o reemplazará los bienes y/o servicios defectuosos en todo o en parte, sin costo para el Comprador.

## **19- SEGUROS**

Cuando los bienes y/o servicios que deban suministrarse sean transportados por el Proveedor, éste deberá constituir un seguro por un monto equivalente al ciento diez por ciento (110 %), del valor de los bienes; el seguro cubrirá los bienes "de depósito a depósito" contra todo riesgo. La firma aseguradora deberá cumplir con los requisitos de nacionalidad establecidos en el Anexo VI.

## **20- ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

A la entrega **parcial** del Producto del servicio contratado, la persona designada por el Contratante, revisará y aprobará la entrega, si no encuentra motivos para hacer reservas u observaciones, emitiéndose el acta de recepción provisoria. En caso contrario, hará constar en su informe todo detalle, reserva, faltante u observación sobre el producto del servicio. El proveedor deberá resolver, corregir o solucionar los señalamientos dentro del plazo que quede establecido por el Contratante.

La recepción definitiva se realizará, una vez vencido el plazo de garantía, y cuando el servicio haya sido concluido completamente en todos los trabajos contractualmente acordados, incluidas las órdenes de cambio y modificaciones contractuales.

## **21- FACTURACIÓN Y PAGO**

El Proveedor requerirá el pago al Comprador mediante la documentación de aprobación del servicio indicada en la cláusula 20 y la presentación de la correspondiente factura.

El Comprador abonará la factura dentro de los **treinta (30) días** a partir de la fecha de recepción de la misma, y anterior recepción y aceptación por el Comprador de los bienes y/o servicios.

*El pago del monto del contrato será realizado en moneda de curso legal en la República Argentina de la siguiente manera:*

*En el supuesto de que la Orden de Compra se firme en moneda extranjera, la factura deberá confeccionarse*



en moneda de curso legal en la República Argentina.

*Sin perjuicio de la/las moneda/s utilizadas en la oferta, la facturación deberá realizarse en moneda de curso legal de la República Argentina y a los efectos de la confección de la mencionada factura, en aquellos casos en que la cotización se hiciera en moneda extranjera, se establece que el tipo de cambio que se deberá aplicar será el de cierre vendedor del Banco de la Nación Argentina correspondiente al día hábil anterior al de la fecha emisión de la misma. En ningún caso se aceptará un tipo de cambio ni una fecha distinta a los aquí establecidos.*

*Si se tratara de un contribuyente excluido del régimen de retenciones de los impuestos a las Ganancias e IVA (Resoluciones Generales AFIP 830-2000 y 18-1997 respectivamente y sus modificaciones) deberá adjuntar el correspondiente certificado, el que deberá estar vigente a la fecha de pago de la factura.*

*Los importes consignados son finales.*

*Los precios cotizados por el Oferente no estarán sujetos a ajuste durante la ejecución del Contrato*

El Comprador pagará mediante transferencia bancaria por **PAGO A PROVEEDORES** en **PESOS ARGENTINOS**, de la siguiente manera:

**Anticipo:** El 30% (treinta por ciento) del precio total del Contrato luego de la firma del mismo, dentro de los treinta (30) días de presentada la factura por dicho monto y el seguro de caución por un monto equivalente al del anticipo y en la misma moneda de la oferta, en la forma establecida en los documentos de licitación o en otra forma que el Comprador considere aceptable.

**Contra entrega:** El 30% (treinta por ciento) del precio total del Contrato se pagará dentro de los treinta (30) días de la presentación de la factura y el entregable correspondiente, en esta etapa, sería la publicación de la página web. (Entregable 1).

**Contra instalación y puesta en marcha:** El saldo final correspondiente al 40% (cuarenta por ciento) del precio del contrato se pagará al Proveedor dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la presentación de la factura y del certificado de aceptación de la entrega respectiva, emitido por el Comprador, en esta etapa el entregable corresponde a la instalación y puesta en marcha del CRM dentro de los servidores de la UNSAM. (Entregable 2).

Sin perjuicio de la/las moneda/s utilizadas en la oferta, la facturación deberá realizarse en moneda de curso legal de la República Argentina.

A los efectos de la confección de la/s factura/s correspondientes, en aquellos casos en que la cotización se hiciera en moneda extranjera deberá realizarse en moneda de curso legal de la República Argentina, se establece que el tipo de cambio que se deberá aplicar será el de cierre vendedor billete del Banco de la Nación de la República Argentina correspondiente al día hábil anterior al de la emisión de cada factura. En ningún caso se aceptará un tipo de cambio ni una fecha distinta a los aquí establecidos.

La póliza de garantía bancaria deberá ser emitida por cualquier empresa de seguros aceptable para el Comprador y aprobada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, denominada en la misma moneda de la oferta. Deberá ser emitida a nombre de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTIN, CUIT: 30-66247391-6 y en el marco de la presente contratación.

Si se tratara de un contribuyente excluido del régimen de retenciones de los impuestos a las Ganancias e IVA (Resoluciones Generales AFIP 830-2000 y 18-1997 respectivamente y sus modificaciones) deberá adjuntar el correspondiente certificado, el que deberá estar vigente a la fecha de pago de la factura.

## **22- IMPUESTOS Y DERECHOS**

El pago de todos los impuestos, derechos de licencia, etc. que graven los bienes objeto de la Orden de Compra hasta el momento de la entrega será a cargo del Proveedor.

**ANEXO I. LISTA DE BIENES Y SERVICIOS Y PLAN DE ENTREGAS**

<b>N° de Lote</b>	<b>Item</b>	<b>Descripción de los Bienes/Servicios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad física</b>	<b>Lugar de destino convenido</b>	<b>Plazo de entrega desde la firma del contrato</b>
1	1	<i>Página web del Centro PyME de la UNSAM: nueva página web del Centro PyME de la Universidad Nacional de San Martín</i>	1	1	Servidores UNSAM	<i>dentro de los 30 días</i>
1	2	<i>CRM del Centro PyME de la UNSAM: Software de gestión de relaciones con clientes para ser utilizado por la Universidad Nacional de San Martín y las empresas e instituciones que acceden a sus servicios</i>	1	1	Servidores UNSAM	<i>dentro de los 90 días</i>

## ANEXO II. LISTA DE SERVICIOS CONEXOS Y CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO

***Precisar los Servicios Conexos requeridos (tales como instalación, refacciones, capacitación, puesta en marcha, manuales, mantenimiento, etc., si los hubiera).***

Servicio N°	Descripción del Servicio	Cantidad <i>[si corresponde]</i>	Unidad de medida	Lugar de prestación de los Servicios	Plazo total de Ejecución del Servicio
1	Desarrollo y publicación de nuevo dominio de la página web			Remoto	30 días
2	Instalación y puesta en marcha del CRM en servidores de la UNSAM			Universidad Nacional de San Martín (Caseros 2241, San Martín)	90 días
3	Elaboración de documentación técnica para traspaso del mantenimiento de los bienes adquiridos	1	Documentación técnica	Remoto	90 días
4	Reuniones de trabajo para traspaso del mantenimiento de los bienes adquiridos con la gerencia de informática de la UNSAM	2	Reuniones	Remoto	90 días

**ANEXO III. ESPECIFICACIONES  
TÉCNICAS**

**Resumen de las Especificaciones Técnicas.** Los Bienes y Servicios Conexos deberán cumplir con las siguientes Especificaciones Técnicas y Normas:

<b>Lote</b>	<b>Item</b>	<b>Nombre de los Bienes o Servicios Conexos</b>	<b>Especificaciones Técnicas y Normas</b>
01	01	Página web del Centro PyME (Entregable 1)	Adjunta <b>Anexo N° 12</b> "Historia de Usuario - Página web" donde se detalla los requerimientos que debe satisfacer el producto a adquirir
01	02	CRM del Centro PyME UNSAM (Entregable 2)	Adjunto <b>Anexo n° 13</b> "Historia de Usuario - CRM" donde se detalla el MVP (Producto Mínimo Viable) del software a adquirir

**Especificar las inspecciones y pruebas que se requerirán y el lugar en que habrán de efectuarse.**



## ANEXO V. LISTA DE PRECIOS DE BIENES Y SERVICIOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

*[El Oferente completará estos Formularios de Listas de Precios de acuerdo con las instrucciones indicadas. La lista de ítem o renglón y lotes en la columna 1 de la Lista de Precios deberá coincidir con la Lista de Bienes (de corresponder con sus servicios conexos) y Servicios detallada por el Comprador en los Anexos I, II y III.]*

Fecha: \_\_\_\_\_  
 CP N° .../ 20.. \_\_\_\_\_  
 Oferta N°: \_\_\_\_\_  
 Página N° \_\_\_\_ de \_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8 (5x7)	9	10 (8+9)
Lote	Item	Descripción del Bien y servicio	País de Origen del Bien	Cantidad	Moneda de Cotización	Precio Unitario del artículo con impuestos	Precio Total del artículo con Impuestos	Precio de los Servicios IVA incluido	Precio Total con impuestos
				<i>unidades a proveer</i>					
<b>Precio Total:</b>									

Nombre del Representante autorizado del Oferente: *[indicar el nombre completo del Oferente]*

Firma del Oferente: *[firma de la persona que firma la Oferta]*

Notas: En caso de discrepancia entre el Precio Unitario y el Precio Total, prevalecerá el Precio Unitario.

**Col. 4.** Indicar el país de origen de los bienes, según lo indicado en

**Col. 5.** La cantidad debe ser igual a la indicada en la Lista de Bienes y Servicios.

**Col. 6.** Indicar monedas de cotización. Cuando se use una abreviatura indicar el nombre completo a pie de página.

**Col. 9.** Precio de los Servicios Conexos individuales, por ítem o por renglón, de acuerdo con el Anexo II.

El precio deberá incluir todos los derechos de aduana, cuotas compensatorias, e impuestos sobre las ventas y de otro tipo que ya hayan sido pagados o haya que pagar sobre los componentes y materias primas utilizadas en la fabricación o montaje del bien, o los derechos de aduana e impuestos sobre las ventas y de otro tipo pagados en los bienes previamente importados y ofrecidos en bodega, sala de exposición, o en existencia. Estos factores no se deben indicar separadamente.

## ANEXO VI. ELEGIBILIDAD

### PARA SUMINISTRO DE BIENES, CONTRATACIÓN DE OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, EN ADQUISICIONES FINANCIADAS POR EL BID

#### Lista de países miembros cuando el financiamiento provenga del Banco Interamericano de Desarrollo:

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

#### Territorios elegibles

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

#### Criterios para determinar Nacionalidad y el país de origen de los bienes y servicios

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

#### **A) Nacionalidad**

- a) **Un individuo** tiene la nacionalidad de un país miembro del Banco si satisface uno de los siguientes requisitos:
  - i) es ciudadano de un país miembro; o
  - ii) ha establecido su domicilio en un país miembro como residente “bona fide” y está legalmente autorizado para trabajar en dicho país.
- b) **Una firma** tiene la nacionalidad de un país miembro si satisface los dos siguientes requisitos:
  - i) esta legalmente constituida o incorporada conforme a las leyes de un país miembro del Banco; y
  - ii) más del cincuenta por ciento (50%) del capital de la firma es de propiedad de individuos o firmas de países miembros del Banco.

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

#### **B) Origen de los Bienes**

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

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

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

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

### **C) Origen de los Servicios**

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



## ANEXO VII. FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE

Autorización del Fabricante y/o Licenciario

[Cuando proceda. El Oferente solicitará al Fabricante y/o Licenciario que complete este formulario de acuerdo con las instrucciones indicadas. Esta Carta de Autorización deberá estar escrita en papel membrete del Fabricante y/o Licenciario y firmada por la persona autorizada para firmar documentos que comprometan al Fabricante y/o Licenciario. El Oferente lo incluirá en su Oferta, si así lo establece el Pliego de Condiciones]

Fecha: *[Indicar la fecha (día, mes y año) de la Presentación de la Oferta]*

Al: .....

**CP N°(indicar número de CP)**

Alternativa N° *[Si corresponde, indicar número de identificación de la Oferta Alternativa]*

POR CUANTO:

Nosotros *[Indicar nombre completo del Fabricante y/o Licenciario]*, como fabricantes oficiales (y/o Licenciarios) de *[Indicar el nombre de los Bienes/Servicios fabricados y/o registrados]*, con fábricas ubicadas en *[Indicar dirección completa de las fábricas]* (y/o con licencia N° .....), mediante el presente instrumento autorizamos a *[Indicar nombre y dirección del Oferente]* a presentar una oferta con el solo propósito de suministrar los siguientes Bienes (y/o Servicios) de nuestra fabricación (y/o bajo nuestra licencia) *[Indicar nombre y breve descripción de los Bienes/Servicios]* y a posteriori negociar y firmar la Orden de Compra/Contrato.

Por este medio extendemos nuestro aval y plena garantía, de conformidad con la Cláusula de Garantía de los Bienes, respecto a los bienes ofrecidos por la firma antes mencionada (o nuestra autorización a ofrecer los bienes y/o servicios indicados).

Firma:

\_\_\_\_\_ *[Firma del(los) representante(s) autorizado(s) del fabricante]*

Nombre: *[Indicar el nombre completo del representante autorizado del Fabricante]*

Cargo: *[Indicar cargo]*

Debidamente autorizado para firmar esta Autorización en nombre de: *[Indicar nombre completo del Oferente]*

Fechado en el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ *[fecha de la firma]*

---

### Notas:

- 1) Esta carta de autorización debe ser escrita en papel con membrete del fabricante/licenciario y firmada por una persona competente, que tenga un poder para firmar documentos que obliguen al fabricante/licenciario. El licitante deberá incluirla en su oferta.
- 2) Si el Oferente fuese un distribuidor autorizado, la carta de autorización deberá ser extendida por el agente o representante principal del fabricante/licenciario de los bienes/servicios. La calidad de este último deberá ser probada con los poderes del caso al momento de serle notificada la adjudicación y antes de emitirse la Orden de Compra.
- 3) Este formulario podrá ser requerido cuando el bien por su naturaleza, complejidad, cantidad, origen, garantía, etc., lo amerite.

**ANEXO VIII. MODELO DE ORDEN DE COMPRA**

(Lugar), XX de XXXXX de 20XX  
(Denominación de la ES/AUC)

CENTROS TECNOLÓGICOS - PROCER  
PROYECTO: (Nombre del Proyecto)  
PRÉSTAMO: 3174 - OC/AR BANCO: BID  
ADQUISICIÓN: (detalle)

**ORDEN DE COMPRA**

<b>ORDEN DE COMPRA N° (completar N°)</b>				<i>Según v/ presupuesto de fecha (día) de (mes) de (año).</i>	
<b>SEÑORES:</b> (Nombre o razón social del proveedor) <b>DIRECCIÓN:</b> <b>CP:</b> <b>LOCALIDAD:</b> <b>TELÉFONO:</b> <b>CUIT N°:</b>					
LOTE	ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (IVA incluido)	PRECIO TOTAL (IVA incluido)
		Detalle		\$ (completar monto)	\$ (completar monto)
		Detalle		\$ (completar monto)	\$ (completar monto)
		Detalle		\$ (completar monto)	\$ (completar monto)
<b>Son pesos</b> (completar en letras)				<b>Total</b>	<b>\$ (completar monto)</b>

"Forma parte integrante de esta orden de compra el pliego de bases y condiciones que fuera oportunamente enviado y la oferta adjudicada"

Aprobado:

-----  
Firma responsable Legal (ES/UAC)

Por: EMPRESA: \_

----- (Fecha posterior a la OC)  
Firma proveedor, aclaración y fecha.

**ORIGINAL**

(Se extenderá en dos originales; uno quedará en poder del Adjudicatario y otro para el Contratante debidamente firmado, con lo cual quedará constituido el acuerdo entre las partes)

**ANEXO IX. FORMULARIO SOLICITUD ALTA DE PROVEEDOR**

<b>DATOS PARA EL ALTA DE NUEVO PROVEEDOR</b>	
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	
CUIT	
DIRECCIÓN	
LOCALIDAD	
<b>PERSONA DE CONTACTO</b>	
Nombre y Apellido	
Teléfono	
E-Mail	
<b>CUENTA BANCARIA</b>	
Titular	
Tipo de cuenta	
N° de Cuenta	
CBU	
Banco	

**Nota:** Adjuntar constancia emitida por el banco donde está radicada la cuenta bancaria con los datos de esta.

## ANEXO X - DECLARACIÓN DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Contrato: **COMPARACIÓN DE PRECIOS N° (indicar número de CP)**

No. de Identificación del Lote Cotizado: \_\_\_\_\_

A: (Indicar nombre de la entidad a quién va dirigida la declaración)

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

1. Entendemos que, de acuerdo con sus condiciones, las ofertas deberán ser respaldadas por una Declaración de Mantenimiento de Oferta.
2. Aceptamos que automáticamente seremos declarados inelegibles para participar en cualquier licitación implementada por el programa por un período de 1 (un) año contado a partir de la fecha de apertura indicada en el presente documento de cotización si violamos nuestra(s) obligación(es) bajo las condiciones de la oferta si:
  - (a) retiráramos nuestra Oferta durante el período de vigencia de la oferta especificado por nosotros en el Formulario de Oferta; o
  - (b) no aceptamos la corrección de los errores de conformidad a lo estipulado en el documento de Invitación a Cotizar Precios o
  - (c) si después de haber sido notificados de la aceptación de nuestra Oferta durante el período de validez de la misma, (i) no ejecutamos o rehusamos ejecutar el formulario del Contrato, si es requerido; o (ii) no suministramos o rehusamos suministrar la Garantía de Cumplimiento.Adicionalmente, la inhabilitación para contratar será comunicada a otras entidades multilaterales y a las autoridades nacionales de contrataciones públicas.
3. Entendemos que esta Declaración de Mantenimiento de Oferta expirará si no somos los adjudicatarios, y cuando ocurra primero uno de los siguientes hechos: (i) si recibimos una copia de su comunicación con el nombre del Oferente adjudicatario; o (ii) han transcurrido veintiocho días después de la expiración de nuestra Oferta.
4. Entendemos que, si somos una Asociación en Participación o Consorcio, el Manifiesto de Garantía de Oferta deberá estar en el nombre de la Asociación en Participación o del Consorcio que presenta la Oferta. Si la Asociación en Participación o Consorcio no ha sido legalmente constituida en el momento de presentar la oferta, el Manifiesto de Garantía de Oferta deberá ser en nombre de todos los miembros futuros tal como se enumeran en la carta de intención.

Firmada: \_\_\_\_\_ En capacidad de \_\_\_\_\_  
[insertar la firma de (los) representante(s) autorizado(s)] [indicar el cargo]

Nombre: \_\_\_\_\_ [indicar el nombre en letra de molde o mecanografiado]

Debidamente autorizado para firmar la oferta por y en nombre de: \_\_\_\_\_ [indicar el nombre la entidad que autoriza]

Fecha el \_\_\_\_\_ [indicar el día] de \_\_\_\_\_ [indicar el mes] de \_\_\_\_\_ [indicar el año]

## ANEXO XI. PRÁCTICAS PROHIBIDAS

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<sup>1</sup> 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; y
- (iv) Una práctica colusoria es un acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, lo que incluye influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte; y
- (v) Una práctica obstructiva consiste en:
  - a.a. destruir, falsificar, alterar u ocultar deliberadamente evidencia significativa para la investigación o realizar declaraciones falsas ante los investigadores con el fin

---

<sup>1</sup> En el sitio virtual del Banco ([www.iadb.org/integrity](http://www.iadb.org/integrity)) se facilita información sobre cómo denunciar la supuesta comisión de Prácticas Prohibidas, las normas aplicables al proceso de investigación y sanción y el convenio que rige el reconocimiento recíproco de sanciones entre instituciones financieras internacionales.

de impedir materialmente una investigación del Grupo del Banco sobre denuncias de una práctica corrupta, fraudulenta, coercitiva o colusoria; y/o amenazar, hostigar o intimidar a cualquier parte para impedir que divulgue su conocimiento de asuntos que son importantes para la investigación o que prosiga la investigación, o

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

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

- (i) no financiar ninguna propuesta de adjudicación de un contrato para la adquisición de 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<sup>2</sup> 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;

---

<sup>2</sup> Un subconsultor, subcontratista o proveedor de bienes o servicios designado (se utilizan diferentes apelaciones dependiendo del documento de licitación) es aquel que cumple una de las siguientes condiciones: (i) ha sido incluido por el oferente en su oferta o solicitud de precalificación debido a que aporta experiencia y conocimientos específicos y esenciales que permiten al oferente cumplir con los requisitos de elegibilidad de la licitación; o (ii) ha sido designado por el Prestatario.

y/o;

- (vii) imponer otras sanciones que considere apropiadas bajo las circunstancias del caso, incluyendo la imposición de multas que representen para el Banco un reembolso de los costos vinculados con las investigaciones y actuaciones. Dichas sanciones podrán ser impuestas en forma adicional o en sustitución de las sanciones arriba referidas.
- (c) Lo dispuesto en los incisos (i) y (ii) del párrafo 1.1 (b) se aplicará también en casos en los que las partes hayan sido temporalmente declaradas inelegibles para la adjudicación de nuevos contratos en espera de que se adopte una decisión definitiva en un proceso de sanción, o cualquier otra resolución.
- (d) La imposición de cualquier medida que sea tomada por el Banco de conformidad con las provisiones referidas anteriormente será de carácter público.
- (e) Asimismo, cualquier firma, entidad o individuo actuando como oferente o participando en una actividad financiada por el Banco, incluidos, entre otros, solicitantes, oferentes, proveedores de 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 1.1 y subsiguientes 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.

Los Consultores declaran y garantizan:

- (i) que han leído y entendido las definiciones de Prácticas Prohibidas del Banco y las sanciones aplicables a la comisión de las mismas que constan de este documento y se obligan a observar las normas pertinentes sobre las mismas;
- (ii) que no han incurrido en ninguna Práctica Prohibida descrita en este documento;
- (iii) que no han tergiversado ni ocultado ningún hecho sustancial durante los procesos de selección, negociación, adjudicación o ejecución de un contrato;
- (iv) que ni ellos ni sus agentes, personal, subcontratistas, subconsultores, directores, funcionarios o accionistas principales han sido declarados por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI) con la cual el Banco haya suscrito un acuerdo para el reconocimiento recíproco de sanciones, inelegibles para que se les adjudiquen contratos financiados por el Banco o por dicha IFI, o culpables de delitos vinculados con la comisión de Prácticas Prohibidas;
- (v) que ninguno de sus directores, funcionarios o accionistas principales han sido director, funcionario o accionista principal de ninguna otra compañía o entidad que haya sido declarada inelegible por el Banco o por otra Institución Financiera Internacional (IFI).



## ANEXO XII. HISTORIA DE USUARIO – PÁGINA WEB

**-Arquitectura del proyecto:** la página deberá construirse con un diseño adaptable, con lenguaje HTML y un Sistema de Gestión de Contenido que permita la actualización del apartado Noticias.

### **-Pautas generales:**

- El diseño de pantalla de la página web deberá respetar las pautas que establezca el área de Comunicación de la UNSAM.
- El código de la página será propiedad de la UNSAM una vez transferido a la Gerencia Informática de la Universidad.

### **HISTORIA DE USUARIO:**

Como Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero poder disponibilizar una página web a través de la cual las empresas puedan acceder fácilmente a información relevante sobre la organización, desde conocer brevemente nuestra historia, los servicios que ofrecemos, las empresas con las que trabajamos, nuestras autoridades, cómo contactarnos, etc. A continuación se detallan los principales objetivos de la página web:

-Como usuario de la página web del Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero conocer brevemente su **historia**, sus **autoridades**, medios de **contacto**, etc.

-Como usuario de la página web del Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero poder conocer los **servicios** que ofrecen, para poder elegir cuáles son los más adecuados para mi empresa, pudiendo acceder a información detallada sobre cada uno de ellos.

-Como usuario de la página web del Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero poder conocer los **ejes estratégicos** de la organización, para poder tener una idea clara sobre los enfoques y áreas en los que trabajan, y así poder determinar si se ajustan a las necesidades de mi empresa.

-Como usuario de la página web del Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero poder estar al tanto de las **últimas noticias y eventos**, para poder asistir a ellos y conocer las últimas novedades sobre la organización y su vinculación con empresas.

-Como usuario de la página web del Centro PyME de la Universidad de San Martín, quiero poder acceder a un sistema de **login CRM**, para poder gestionar mi cuenta y los servicios que he contratado con la organización de manera eficiente y personalizada.

En resumen, los usuarios esperan encontrar información clara y accesible sobre el Centro PyME de la Universidad de San Martín y sus servicios, así como poder mantenerse actualizados sobre las últimas noticias y eventos relacionados con la organización. También desean poder acceder a un sistema de gestión de su cuenta y servicios contratados con el Centro PyME de la Universidad de San Martín.

**Será requisito indispensable que el oferente garantice la correcta publicación de la nueva página web bajo un nuevo dominio (no el institucional de UNSAM), así como la elaboración de documentación técnica de la página web desarrollada que garantice el traspaso de su mantenimiento a la gerencia de Informática de la UNSAM o a quien ésta designe**

### **-Esquema general de la página:**

**Quiénes somos:** Historia del Centro Pyme – Empresas con las que trabajamos - Autoridades - Contacto (redes y teléfonos) -

**Servicios:** Relevamiento de Necesidades PyME - Asistencia Técnica - Gestión de Proyectos - Vinculación y networking - Bolsa de trabajo - Capacitaciones - Programa Directorios Ampliados - Emprendedores

**Noticias:** Próximos encuentros abiertos/eventos - Últimas Noticias

Ejes Estratégicos: Comunicación Digital, Desarrollo Exportador, Transformación Digital, Gestión y Desarrollo PYME, Formación Profesional, Gestión Agrolimentaria Sustentable, Desarrollo Productivo con Perspectiva de Género  
LOGIN CRM

### **Esquema detallado de la página:**

#### **Quiénes somos:**

Historia del centro pyme: Texto - Fotos de actividades – empresas con las que trabajamos

Autoridades: Fotos y minis bio

Contacto: Mail de contacto - Redes - Teléfono de contacto - Ubicación con link de google maps

(Con opción de compartir vía redes sociales o contactarse vía Whatsapp - Gmail)

Formulario de contacto: debe contar con 3 campos a ingresar: Nombre del consultante, mail y motivo del contacto.

#### **Servicios**

Relevamiento de Necesidades PyME: texto (“ayudanos a tener más información acerca de las necesidades de las PyMES completando el “Relevamiento de Necesidades PyMEs. Deberás registrar un usuario en nuestra plataforma y podrás acceder a todos nuestros servicios”) + “crea un usuario o logueate para acceder a nuestros servicios” →

#### **Redirección a CRM**

Asistencias técnicas: Explicación del servicio + “crea un usuario o logueate para acceder a nuestros servicios” □ **Redirección a CRM**

Ejes de asistencia □ **Redirección a Ejes Estratégicos**

Gestión de proyectos: Explicación del servicio + “crea un usuario o logueate para poder iniciar un proyecto en conjunto” □ **Redirección a CRM**

Vinculación y networking: Información de servicio + enlaces de inscripción pública o **Redirección a CRM**

Capacitación in company: Información de servicio → **Redirección a CRM**

Bolsa de trabajo: Información de servicio + Información de contacto + Link a pagina de bolsa (externa)

Capacitaciones: Nombres de todas las capacitaciones con posibilidad de clickear para acceder para ampliar info en cada una.

\*Info ampliada de cada capacitación: Duración - Carga horaria - Programa - Plantel docente - gratuitas

Programa directorios ampliados: Información de servicio + Fotos de ediciones anteriores + Información de contacto + Logos de empresas participantes

#### **Noticias:**

Próximas convocatorias: Texto de las convocatorias y anuncios del centro PyMEs + Enlaces de inscripción en caso de existir. Idealmente con posibilidad de mostrar un calendario con los eventos próximos.

Últimas noticias: Posibilidad de gestionar contenido desde perfil administrador para mantenerlo actualizado, incluyendo texto e imágenes. Se visualizará un “resumen” de noticias con la siguiente estructura: Título, imagen, pie de imagen con breve descripción de la noticia. Al seleccionar una en particular, se accede al cuerpo de la misma (título - imagen - pie de imagen - cuerpo de la noticia).

#### **Ejes Estratégicos:**

Desarrollo exportador: texto con descripción del eje

Transformación digital: texto con descripción del eje

Gestión y desarrollo PyME: texto con descripción del eje

Formación profesional: texto con descripción del eje

Gestión agroalimentaria sostenible: texto con descripción del eje

Desarrollo productivo con perspectiva de género: texto con descripción del eje  
Comunicación digital: texto con descripción del eje

**Login CRM: redirección al acceso del CRM**

## ANEXO XIII. HISTORIA DE USUARIO – CRM

**-Arquitectura del proyecto:** el software deberá construirse sobre una arquitectura Monolítica, donde todas las funcionalidades están integradas en una misma aplicación web. Dicha arquitectura deberá respecta las siguientes características:

1. Lenguajes de Programación
  - a) Backend: Python, Java, Node.js, PHP
  - b) Frontend: HTML/CSS
2. Base de Datos: MySQL, PostgreSQL, Oracle, MongoDB.
3. Servidor Web: Apache, Microsoft IIS, AWS.
4. Sistema Operativo: Linux (con distribuciones como Ubuntu, CentOS, Debian)
5. Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) para la Página Web: Drupal, Joomla, etc.

### **-Pautas generales:**

- El diseño de pantalla del software deberá respetar las pautas que establezca el área de Comunicación de la UNSAM.
- El código del CRM será propiedad de la UNSAM una vez transferido a la Gerencia Informática de la Universidad.
- **Será requisito indispensable que el oferente garantice la correcta instalación del CRM en los servidores propios de la UNSAM, así como la elaboración de documentación técnica del mismo que garantice el traspaso de su gobernanza a la gerencia de Informática de la UNSAM o a quien ésta designe.**

### **Historia de Usuario CRM:**

Como miembro del Centro PyME de la Universidad Nacional de San Martín, necesito un CRM que me permita mantener una base de datos actualizada de contactos de empresas así como gestionar los servicios que solicitan, entre otras interacciones, a fin de mejorar la gestión de nuestras relaciones con las empresas privadas. A continuación se detallarán las funcionalidades indispensables para el funcionamiento esperado por la UNSAM:

**Registración:**

- El CRM debe permitir la registración de usuarios externos (representante de empresas, emprendedor, profesional autónomo, representante de otras instituciones como cámaras empresariales, entre otros) y usuarios internos (agentes de la Universidad).
- Todos los usuarios externos deberán, como primera instancia de la registración, cargar sus datos personales (nombre, apellido, mail, teléfono) y el rol dentro de la empresa/emprendimiento/institución por la cual se está registrando.  
En una 2da instancia se deberán completar los datos básicos de la empresa/emprendimiento/profesión/institución según corresponda, completando los datos básicos de la misma (rubro, descripción de producto o servicio principal, cantidad de empleados/socios/adheridos, cantidad de sucursales, dirección de las mismas).  
En una 3ra y última instancia, solo para los usuarios externos con perfil “Representante de empresa” o “Emprendedor”, cuando solicite un servicio de cualquier tipo, le será solicitado que complete el formulario “Diagnóstico PyME”. Este formulario será de carácter obligatorio para poder acceder al turno de admisión de cualquier servicio solicitado por una empresa o emprendimiento.  
**Puede mostrarse como opcional al momento de la registración del usuario, pero será bloqueante que complete el mismo para poder acceder a cualquier servicio.** Una vez que lo completa, se almacenará en el CRM y podrá acceder a todos los servicios.
- El CRM debe contar con un usuario interno con perfil de administrador que tenga permisos para gestionar formularios, turnos, legajos, entre otros, así como permisos para editar la página web de la Universidad (secciones editables)
- El CRM debe contar con múltiples usuarios internos no administradores con 2 tipos de perfiles posibles (roles): Admisión o Consultor. Estos usuarios serán dados de alta o de baja por el usuario administrador. Al darlos de alta, deberá completar: nombre, apellido, tipo de perfil (admisión o consultor), mail y teléfono. Para dar de alta un usuario interno se deberá ingresar también un link de Meet que utilizará este usuario para la atención de turnos virtuales. (los links serán provistos por la UNSAM, asociados a las cuentas institucionales de sus empleados).

### Funcionalidades

- El CRM debe mostrar los servicios ofrecidos por la Universidad a las empresas y demás usuarios externos. Los servicios ya definidos son: capacitaciones in company, asesorías/consultorías técnicas, vinculación y networking, estudios sectoriales, formulación de proyectos para financiamiento. El usuario administrador puede sumar nuevas categorías de servicios.
- Los usuarios externos iniciarán una solicitud por cada servicio ofrecido por la UNSAM al que deseen acceder. Los usuarios internos recibirán estas solicitudes y gestionarán las mismas, debiendo poder dejar asentado dentro de dicha solicitud las distintas interacciones (turnos, tareas, formularios, minutas internas de reuniones)
- Los servicios pasarán por distintos estados. Todos los servicios pasarán en un primer estado de “Admisión”, un segundo estado denominado “En proceso” (después de tener el turno de admisión, el usuario con perfil de admisión deberá cambiar el estado de la solicitud) y un último estado que será “Implementado” o “Cancelado” (el cambio de estado de “En Proceso” a “Implementado” o “Cancelado” lo realizará manualmente un usuario interno con perfil “Consultor”). Al llegar al último estado, el usuario interno que lo actualice deberá ingresar el

resultado del proyecto en caso de "Implementado" o el motivo de rechazo en caso de "Cancelado" (campos de texto libre).

- Dentro del CRM se administrarán y reservarán los turnos en el marco de los servicios solicitados por las empresas. Los usuarios externos podrán solicitar turnos de distintos tipos en el marco de los servicios que estén gestionando con la UNSAM. Los usuarios internos deben poder asignar un turno a una empresa de forma manual bajo alguna de las categorías disponibles.
- El usuario interno administrador debe contar con un ABM de Turnos que le permita dar de alta/baja tipos de turnos, días y horarios de turnos disponibles para cada tipo de turno, etc. Dentro del ABM de Turnos, el administrador deberá poder configurar: nombre de la categoría (Admisión, Asesor, Consulta, Visita, Varios, etc.), modalidad (virtual/presencial), cupo y frecuencia de turnos por día, si va asociado a un perfil de usuario o no (por ejemplo, los turnos de admisión irán asociados a usuarios de admisión). Para la modalidad de turnos virtual, se utilizará un link de Meet pre-determinado para cada usuario interno que los atienda. Al dar de alta los usuarios, se ingresará el dato del link de Meet que aplica para ese usuario.
- Existe un tipo de turno que será común a todas las solicitudes de servicio, que se denominará "Turno de Admisión". Al solicitar un servicio, cualquiera sea, el primer paso será reservar un turno de admisión. Si un usuario externo solicita más de un servicio de forma consecutiva, y tiene un turno de admisión ya reservado por una de las solicitudes (y el mismo aún no ocurrió), deberá unificarse dicho turno de admisión para los demás servicios solicitados (no debe poder seleccionar un nuevo turno de admisión). Posteriormente, dentro de la gestión del servicio solicitado, la UNSAM puede asignar a la empresa la tarea de que saque un nuevo turno, especificando el tipo de turno que debe reservar.
- Dentro de una solicitud de servicio, los usuarios internos que intervengan deberán poder generar 3 tipos de tarea para el usuario externo que haya iniciado la solicitud: "Sacar turno", "Subir Documentación" o "Completar formulario". Cuando la tarea le sea asignada, la empresa deberá cumplirla para poder avanzar con la solicitud (ya sea sacar el turno solicitado, completar las preguntas que se le realicen o subir la documentación requerida).  
\*La tarea "Completar formulario" la entendemos como una modalidad mediante la cual el usuario interno asigna formulario (previamente configurado por un usuario con perfil "Administrador") solicitando información adicional que requiere para poder avanzar con el servicio, que será respondido por el usuario externo y que quedará asentado en el legajo de la empresa, vinculado al servicio por la cual se completó.
- El CRM debe permitir el seguimiento de todas las interacciones con las empresas/emprendimientos/instituciones, dentro de lo que se denomina "Legajo". Cada empresa registrada implica un legajo, donde quedará asentado todas las transacciones entre la universidad y dicha empresa a través del CRM (servicios solicitados, turnos atendidos, formularios completados, documentación subida, etc.). Dentro de estos legajos, también, deberá poder dejarse asentado manualmente servicios accedidos por fuera del CRM, en particular, deberá permitir dejar asentado qué empleados de empresas accedieron a alguno de los cursos y diplomaturas ofrecidas por la UNSAM (se detalla en el próximo punto).
- Interacción con módulo académico EEN (Educación Virtual EEN ([unsam.edu.ar](http://unsam.edu.ar))): El usuario administrador deberá contar con la posibilidad de dejar asentado en el legajo de la empresa los cursos a los que accedieron los

empleados de las empresas en la plataforma académica de la Escuela de Economía y Negocio. Para eso, deberá tener la opción de subir un archivo con listado de empleados de la empresa y cursos a los que accedieron. Los usuarios externos deberán poder visualizar un apartado dentro de su legajo denominado "Formación Profesional" donde visualizarán esta información (lista de cursos con cantidad de empleados que accedieron a cada uno, con posibilidad de ver el detalle de qué empleados accedieron a cada curso)

- El CRM debe generar notificaciones vía mail de forma automática (por ejemplo, cuando se saca un turno o se cambia el estado de una solicitud) o manual (por ejemplo, cuando se solicita completar un formulario o subir un documento) para mantener a los usuarios informados sobre el estado de sus solicitudes. Las notificaciones se deben comunicar al mail registrado por el usuario externo.
- Debe existir un bot de preguntas frecuentes. Debe ser un sencillo sistema de preguntas y respuestas que permita una orientación rápida a los usuarios externos que no sepan exactamente a qué servicio necesita acceder o cómo cumplir acceder al mismo. Este apartado debe poder ser modificable por el usuario Administrador (permitiendo cargar nuevas preguntas frecuentes con su respectiva respuesta). En caso de que el usuario no encuentre una pregunta pre-definida que aplique a su consulta, debe tener una opción para enviar su propia consulta. La misma será recepcionada por los usuarios internos con rol de Admisión en un apartado del CRM denominado "Notificaciones", donde recibirán todas las consultas cargadas por usuarios externos. Deberán poder responder la consulta dentro del CRM, notificándose la misma al mail del usuario externo que cargó dicha consulta. Desde el mail debe tener una opción que le permita re-consultar ante la respuesta que obtuvo, dirigiéndose al CRM (donde visualizará tanto las consultas que ya realizó como las respuestas a las mismas).
- Debe ser posible generar informes y reportes detallados sobre la actividad de las empresas, los servicios ofrecidos y el estado de las solicitudes. Deberá haber 2 reportes pre-definidos: uno de seguimiento de solicitudes (idealmente poder ver estatus actualizado de servicios en curso e información histórica de servicios ya implementados), y otro que derive del formulario de diagnóstico PyME completado por cada usuario externo. Idealmente, toda la información almacenada en el CRM (respuestas a formularios, usuarios registrados, datos de los usuarios registrados, servicios solicitados, etc.) debe poder exportarse a Excel o CSV.

---

A continuación se detallarán los distintos usos posibles del CRM para usuarios externos que deseen registrarse y acceder a los servicios allí ofrecidos por el Centro PyME de la UNSAM.

**Usuarios externos del tipo empresa o emprendimiento:**

El proceso de registro de empresas en el CRM del Centro PyME de la Universidad Nacional de San Martín involucra los siguientes pasos:

- Un representante de la empresa (dueño, empleado, etc.) debe registrarse como usuario externo, proporcionando información básica de identidad y contacto, incluyendo nombre y apellido, correo electrónico y teléfono.
- Durante el proceso de registro, el representante de la empresa debe indicar su relación con la empresa (dueño, representante, empleado, etc.) y proporcionar información sobre la empresa, incluyendo: Razón social, Nombre de fantasía, CUIT, rubro, Dirección, Teléfono, Contacto (puede ser el mismo representante u otra persona), y servicios o productos principales.

Funcionalidades para empresas en el CRM: Una vez registrada la empresa en el CRM, sus representantes tendrán acceso a las siguientes funcionalidades:

- Visualizar y editar información de la persona: El representante puede acceder a los datos de la empresa y editar la información personal con la que se registró (esto en caso de que cambien las personas representantes de una empresa)
- Visualizar y pedir permiso para edición de información de la empresa: El representante puede solicitar permiso al usuario interno Administrador para editar los datos propios de la empresa. Al realizar la solicitud de permiso para editar datos, deberá seleccionar los datos a editar, ingresar los nuevos valores e ingresar un motivo (texto manual). El usuario administrador recibirá esta solicitud en su bandeja de "Notificaciones" y deberá Aceptar o Rechazar la solicitud. En caso de aceptar, los nuevos valores de los datos de la empresa quedarán actualizados en el legajo de la misma.
- Completar "Diagnóstico PyME": será de carácter obligatorio para poder solicitar un servicio de cualquier tipo.
- Solicitar servicios: El representante puede solicitar servicios de la Universidad, seleccionando el tipo de servicio y proporcionando la información necesaria para cada solicitud.
- Una vez solicitado un servicio, el primer paso será solicitar un turno de admisión para recibir atención de la Universidad.
- En el transcurso de la ejecución de un servicio, deberá poder acceder a la gestión de otros turnos. Esto implica que deberá poder solicitar nuevos turnos, seleccionando el tipo de turno requerido, el horario y la fecha, y luego recibir una confirmación del turno por correo electrónico o mensaje de texto. También es posible visualizar, reprogramar o cancelar turnos previamente asignados.
- En el transcurso de la ejecución de un servicio, deberá poder dar cumplimiento a las tareas asignadas: sacar turno, completar un formulario determinado o subir documentación que le fue requerida.
- Realizar consultas: El representante debe poder realizar consultas en el sistema de mensajería tipo chat para contactarse con la UNSAM. Existirán 2 instancias de contacto: con el usuario interno con perfil "Admisión" si no es por un servicio solicitado (para dudas o consultas generales); con el usuario interno que tenga asignado un servicio solicitado (para dudas o consultas específicas al servicio solicitado).
- Recibir notificaciones: El representante recibe notificaciones automáticas o manuales sobre el estado de sus solicitudes, pedidos de documentación, recordatorios de turnos, entre otros. Las notificaciones se enviarán vía mail además de visualizarse dentro del CRM.
- Acceder al historial de interacciones (Legajo): El representante puede acceder al legajo de la empresa, que incluye un registro de todas las interacciones con la Universidad, como servicios solicitados, turnos asignados, formularios respondidos, documentación subida, etc.

---

A continuación se detallarán los distintos usos posibles del CRM para usuarios internos que deban registrarse y gestionar los servicios solicitados por usuarios externos.

### **Usuarios Internos**

El proceso de registro de usuarios internos en el CRM del Centro PyME de la Universidad Nacional de San Martín implica lo siguiente:

- Un administrador del sistema crea una cuenta de usuario interno para el empleado de la Universidad que requiere acceso al CRM. El administrador debe



proporcionar información básica, como nombre y apellido, correo electrónico, teléfono y perfil de usuario.

- El administrador asigna el perfil de usuario correspondiente a cada empleado registrado. Los perfiles de usuario pueden ser: administrador, consultor o admisión, y definirán el nivel de acceso y permisos de cada empleado dentro del CRM.

Una vez registrados, los usuarios internos tendrán acceso a diferentes funcionalidades en el CRM, según el perfil asignado:

#### Administrador:

- Crear, editar, bloquear y desbloquear cuentas de usuarios internos y externos. Al bloquear un usuario deberá ingresar el motivo (texto manual). Dicho usuario no podrá continuar accediendo al CRM, pero se almacenará toda la información de su legajo en la base de datos. El usuario administrador debe poder desbloquear usuarios previamente bloqueados, para lo cual nuevamente deberá ingresar un motivo.
- Autorizar la edición de datos de las empresas solicitados por usuarios externos
- Gestionar los perfiles de usuarios y asignar permisos.
- Crear, modificar y eliminar formularios que luego los usuarios internos asignarán a las empresas. Algunos formularios deberán poder asociarse a un servicio del catálogo de servicio, lo que implicará que todo usuario interno que solicite acceder a ese servicio deba responderlo. Al crear estos formularios, el usuario administrador debe determinar en qué estado de la solicitud debe responderse el formulario. También debe poder crear formularios “libres”, que serán asignados manualmente por los usuarios internos para ser respondidos por usuarios externos seleccionados.
- Configurar y personalizar el CRM, como editar el formulario de diagnóstico, gestionar categorías de servicios o gestionar categorías de turnos
- Generar reportes y estadísticas a partir de la información almacenada en el CRM.
- Subir un archivo en formato CSV que permita acceder a la función “Alta masiva de usuarios externos”. En este archivo cada columna corresponderá a los datos necesarios para la registración de los usuarios externos representantes de empresas o emprendedores. De esta forma, se deberá generar un usuario por cada fila del archivo subido. Dentro del CSV a cargar, se ingresará una columna por cada servicio que se encuentra declarado en el catálogo de servicios de la UNSAM, y se marcará aquellos servicios a los que haya aplicado cada empresa en cuestión (SI/NO) y el estado de dicho cada servicio al que haya accedido (Admisión - En proceso - Implementado - Cancelado). Al darse de alta los usuarios de las empresas correspondientes, deberán visualizar en su legajo los servicios que se hayan marcado como SI en el CSV en cuestión. Esta funcionalidad facilitará la carga del trabajo en curso que mantiene el centro PyME de la UNSAM al momento de comenzar a utilizar el CRM.

#### Admisión:

- Recepción de las solicitudes de servicios y turnos de admisión realizadas por empresas en una “Bandeja de Admisión”
- Cambio de estado de una solicitud de “Admisión” a “En Proceso”
- Derivación de solicitudes de servicios a otros usuarios del tipo “Consultor” luego del turno de admisión, o bien a la “Bandeja de Consultoría”

- Asignar tareas al usuario externo solicitante del servicio, como “Responder formulario”, “Subir documentación” o “Sacar nuevo turno” antes o después del turno de admisión.

Consultor:

- Recepción de las solicitudes que ya pasaron por admisión en una “Bandeja de Consultoría”
- Crear un formulario para asignarle a un usuario externo la tarea de que lo responda en el marco de un servicio solicitado.
- Asignar tareas al usuario externo solicitante del servicio, como “Responder formulario”, “Subir documentación” o “Sacar nuevo turno”.
- Realizar el pase de una solicitud en curso a otro usuario interno del tipo consultor.
- Cambiar el estado de una solicitud de “En Proceso” a “Implementado” o “Cancelado” según corresponda. Al realizar el cambio del estado, ingresar en un campo de texto manual el Resultado en caso de “Implementado” o el Motivo del rechazo en caso de “Cancelado”.
- Cargar un documento al legajo de un usuario externo, pudiendo ser un documento de uso interno (el usuario externo no se notifica ni puede acceder a él, solo lo pueden consultar usuarios internos) o un documento de uso público (en cuyo caso se debe notificar vía mail a la empresa sobre la recepción de dicho documento).