DICTAMEN DE PRECIOS REFERENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DIRECTA Nº 31/2021 "SERVICIO DE CLIENTE OCULTO (SBE)" ID 401138

Asunción, 29 de septiembre del 2021.

De conformidad a la Resolución DNCP N° 1890/2020 POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03. El llamado de referencia, fue procesado por esta Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones, tomando como base las especificaciones técnicas y demás condicionantes fijadas por la dependencia solicitante.

En ese sentido, informamos que la metodología utilizada para la obtención de los Precios Referenciales de la convocatoria mencionada ha sido la siguiente:

4- Precios de potenciales oferentes, requeridos a través de cualquier mecanismo que permita contar con la evidencia de la solicitud y su respuesta, tales como fax, correo electrónico, nota u otro medio comprobatorio idóneo.

Al respecto, se ha solicitado presupuesto a las siguientes empresas: **PROYECTARSE SOCIEDAD SIMPLE, BIEDERMANN PUBLICIDAD S.A., BELÉN VITALE y READINESS CONSULTING S.R.L.**

En consecuencia de las solicitudes realizadas a las firmas mencionadas más arriba, se obtuvieron presupuestos de: **PROYECTARSE SOCIEDAD SIMPLE, BIEDERMANN PUBLICIDAD S.A., BELÉN VITALE y READINESS CONSULTING S.R.L.**

Es importante aclarar que no se pudieron utilizar contratos celebrados por otras convocantes y de la propia Institución, considerando la especialidad de las especificaciones técnicas detalladas por la dependencia. Asimismo, teniendo en cuenta la particularidad del servicio requerido los precios no se encuentran publicados en portales públicos, revistas o periódicos.

Por lo expuesto, se tienen los precios referenciales que se detallan:

SERVICIO DE CLIENTE OCULTO (SBE)

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO 1	PRECIO 2	PRECIO 3	PRECIO 4	PRECIO PROMEDIO UNITARIO
				PROYECTARSE	BIEDERMANN	BELÉN VITALE	READINESS	
				IVA INCLUIDO G.	IVA INCLUIDO G.	IVA INCLUIDO G.	IVA INCLUIDO G.	IVA INCLUIDO G.
1	Servicio de cliente oculto	Unidad	1	45.480.000	19.200.000	48.000.000	26.670.000	34.837.500

En vista a las disposiciones reglamentarias, se adjunta la documentación respaldatoria; a efectos de su comunicación con el llamado correspondiente.

Atentamente,

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Gerente
Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones

Asunción, 9 de agosto de 2021

Señor
PABLO ARANDA, Gerente Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Presente
Ref.: Propuesta de Mistery Shopper

Estimado señor Aranda,

En atención a los datos proporcionados, presentamos para consideración del BNF nuestra propuesta de implementación del servicio de Mistery Shopper, cuyo cronograma de desarrollo será remitido en caso de aprobación de la propuesta, con un plazo de ejecución de 8 a 10 semanas.

A continuación, los aspectos generales:
a) Procedimiento y formato de investigación: Mistery Shopper presencial en 20 sucursales; Entrevistas y seguimiento, posterior, vía telefónica; y Relevamiento previo con contraparte del BNF para determinación de indicadores de evaluación.
b) Temas para evaluar, según especificación: Créditos Generales, de vivienda y vehículos, en particular, Solicitudes de PIN, Servicios, Atención telefónica y personal en la sucursal; otros a definir).
c) Aspectos de temas a evaluar:

En la Sucursal	Vía Telefónica
-Tiempo de espera para ser atendido. -Conocimiento del ejecutivo respecto a los productos del Banco. -Rotación de clientes en la sucursal. -Facilidad del proceso. -Disponibilidad de los formularios para el cliente. -Información clara por parte del ejecutivo. -Tiempo de respuesta una vez presentados los documentos. -Solicitudes de PIN	-Tiempo de espera para ser atendido. - Tiempo de respuesta. -Solución de problemas. -Calidad de Atención.
	En las Entrevistas
	-Entrevistas a 1 o 2 clientes de cada sucursal para rankear el servicio de atención y el motivo de la visita.

Propuesta económica: Para la determinación de los costos se tuvo en cuenta el factor (1) Tiempo físico (en sucursales y trabajo de gabinete); y (2) Traslados (movilidad y gastos de viaje).

Inversión: Gs. 45.480.000 (IVA incluido).

En el Informe del relevamiento, a ser entregado al BNF, se incluirán datos del personal que atendió en cada sucursal y de los clientes entrevistados, así como oportunidades de mejora de los temas evaluados.

Atenta a cualquier consulta, me despido cordialmente.

Gisella Lefebvre
Socia Directora

Azara 1222 c/ Constitución
Tel.: (595 21) 220829
www.proyectarse.com.py
Asunción, Paraguay

[1]**PROYECTARSE** es una Agencia de Comunicación especializada en Responsabilidad Social y Comunicación Estratégica. Nos constituimos en el año 2008, como Sociedad Simple, con Personería Jurídica Nº 169.

VISIÓN	MISIÓN
Facilitadores de procesos que conducen a una gestión sostenible y comunicación responsable.	Fortalecer los sistemas y prácticas de Responsabilidad Social y Comunicación de las organizaciones, con sus distintos grupos de interés, a través de nuestro servicio especializado.
PROPÓSITO	
Empresas socialmente responsables que comunican para inspirar.	

Algunas de las organizaciones que reciben/recibieron nuestros servicios son:

EMPRESAS: Las Tacuaras/Nutrihuevos, Sueñolar, IRIS S.A.I.C, ITAU Banco, Industrias Trociuk, CERVEPAR, El Mejor S.R.L., COOMECIPAR Ltda., ENVACO, MC Servicios Expresos, Agrihold S.A., Cooperativa Ypacaraí Ltda., SILVIPAR S.A., PAYCO S.A, CYSA – Cartones Yaguareté S.A., Laboratorios Indufar y LASCA, DTP Tour, Farmacenter, Banco Regional, Cooperativa Medalla Milagrosa, Contiparaguay.

AGENCIAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL: PNUD, UNICEF, BID, Banco Mundial, Unión Europea, OEI, JICA, GIZ, UNFPA, SAVE THE CHILDREN, OPS/OMS, CAF – Banco de Desarrollo para América Latina.

ASOCIACIONES EMPRESARIALES: Asociación de Empresarios Cristianos/ADEC, Asociación Sistema B Paraguay, Asociación de Entidades Financiera/ADEFI, Asociación de Avicultores del Paraguay/AVIPAR, Asociación de Banco del Paraguay (ASOBAN), Asociación de Criadores de Brangus, Red de Microfinanzas Paraguay, Red del Pacto Global Paraguay.

OTRAS ENTIDADES PRIVADAS SIN FINES DE LUCRO: Fundación Regional, Fundación Moisés Bertoni, Fundación CIRD, Fundación Saraki, Good Neighbors Paraguay, Cruz Roja Paraguaya, Universidad Católica de Asunción e Itapúa, Universidad Columbia del Paraguay, UCSA, Centro de Estudios Judiciales/CEJ.

ENTES PÚBLICOS: Banco Nacional de Fomento, Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, Ministerio de Educación y Ciencias, Ministerio del Interior, Secretaría de la Función Pública, Secretaria de Acción Social (actualmente, Ministerio de Acción Social), Secretaria Técnica de Planificación, Secretaría de Comunicación para el Desarrollo (actualmente, MITICs), Itaipú Binacional, Universidad Nacional de Asunción.

Azara 1222 c/ Constitución
Tel.: (595 21) 220829
www.proyectarse.com.py
Asunción, Paraguay

BIEDERMANN

INVERSIÓN

20 evaluaciones de Mistery Shopper

Gs. 19.200.000 (IVA INCLUIDO)

Ya incluye viático para ciudades del interior del país.

Duración: 5 semanas desde la aprobación de la grilla de evaluación.

Belén Vitale

ASESORA DE MARKETING

INVERSIÓN

GS 48.000.000. IVA INCLUIDO

15% de seña para iniciar el proyecto
10 semanas de implementación desde la seña

PRESUPUESTO VÁLIDO POR 15 DÍAS

READINESS
GET YOUR COMPANY READY
Especialización Comercial
BNF

COTIZACIÓN

Programa de MISTERY SHOPER con una duración de 45 días hábiles, incluye:

- Coordinación del programa.
- Equipo de evaluadores in situ y call center.
- Analistas de datos.
- Desarrollo de herramientas de relevamiento y tablero de análisis de datos.
- Visitas a las sucursales por parte de los relevadores y trabajo de relevamiento de call center.
- Viáticos y gastos operativos.
- Informe de resultados y recomendaciones.

PYG 26.670.000.- IVA incluido

- Este valor incluye preparación, diseño a medida de los materiales y un reporte final.
- El importe será facturado a la aprobación de la propuesta, con cobro dentro de los 15 días desde la presentación de cada factura.