Asunción, 28 de julio de 2014

Señores
.....
Dirección:
Teléfono:
Ciudad:

Ref. : ACLARACIÓN Nº 1

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en atención a las consultas realizadas sobre la Contratación Directa BNF CD Nº 24/2014, para el "**Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente para el BNF – SEGUNDO LLAMADO – ID Nº 272001**"

Al respecto, cumplimos en informarles cuanto sigue:

Consulta Nº 1:
Solicitamos el Universo total de clientes en los siguientes departamentos a fin de poder determinar la muestra correcta para el trabajo. Universo solicitado: Clientes externos del BNF de los departamentos: Central, San Pedro, Concepción, Cordillera, Guaira, Caaguazú, Caazapá, Itapuá, Misiones, Paraguarí, Alto Paraná, Amambay, Canindeyú y Boquerón.

Respuesta:
Esos datos serán proveídos parcialmente, debido a que los mismos guardan relación al secreto bancario y de resguardo con relación a la competencia. Al respecto, de un universo de 115.000 clientes distribuidos proporcionalmente por Departamento Geográfico, informamos que a la firma adjudicada se le proveerá la información de forma amplia.

Consulta Nº 2:
Que es él % de garantía de mantenimiento de la oferta deberá ser del: 3% sobre el monto de la oferta.

Respuesta:
Es el documento por el cual el oferente asume responsabilidad de mantener su oferta, dicha garantía deberá ser atendida por el 3% del monto total de la oferta. (Remitirse a las Especificaciones Técnicas ***Formulario Nº 2 "Declaración Jurada de Mantenimiento de Ofertas")***

Consulta Nº 3:
En la presentación de los documentos para demostrar Experiencia:

i. Si el título Universitario no está gestionado, es suficiente la presentación del Certificado de Estudio emitido por la Universidad junto con el Curriculum?
ii. A que se refiere con avalar experiencia en estudio etnográfico.

Respuesta:

i. La presentación de la constancia expedida por la Universidad, de haber culminado la carrera con el Curriculum son suficientes.
ii. El oferente deberá avalar su experiencia mediante la presentación de como mínimo ***2 (dos) contratos y/o facturas*** *por la entrega de muestras de resultados de trabajos realizados en servicios similares requerido en esta convocatoria,* ***incluyendo el estudio etnográfico****, en los últimos 2 (dos) años, (en el contrato deberá mencionar taxativamente estudio etnográfico).*

Consulta Nº 4:
Con que documentación se demuestra que más del 70% del personal de la empresa es de origen Paraguayo.

Respuesta:
Deberá ser demostrado con el Certificado expedido por el Ministerio de Industria y Comercio (M.I.C.).

Consulta Nº 5:
Que es la garantía por anticipo, o la póliza de garantía de anticipo?; ¿Cómo se presenta esta póliza?

Respuesta:
En el documento por el cual el oferente adjudicado garantizo el monto a ser otorgado como anticipo, este deberá cubrir la totalidad del importe. La garantía de anticipo puede ser bancaria o mediante una póliza de caución emitida por una Aseguradora.

Consulta Nº 6:
En el ítem 34 del Anexo B dice: que el plazo de entrega del servicio es de 48 horas una vez suscripto el contrato… que se entiende por esto?

Respuesta:
Se refiere al plazo para el inicio de los servicios.

Consulta Nº 7:
Para el objetivo 1: Conocer el nivel de satisfacción de clientes del BNF en los segmentos consumo, productivo y depósitos del público a profundidad en el mes de diciembre. Qué específicamente necesitan que se releve… Encuestas a clientes para comprobar los objetivos secundarios? Que cantidad de encuestas necesitan se releven? El objetivo además habla de relevamiento telefónico, visita en domicilio y abordaje en local, esto se entiende a que el BNF brindará al Contratante una base de datos de sus clientes que incluya el dato del domicilio de la persona para poder cumplir con este tipo de relevamiento? Qué % de las encuestas deberán ser telefónicas y qué % presencial?

Respuesta:
Para el Objetivo 1: Encuestas a clientes para conocer el objetivo principal y los secundarios. El banco proporcionará la base de datos con domicilio.
En cuanto al porcentaje de llamadas, visita en locales BNF y abordaje en domicilio sería de esta forma. El 100% del sector consumo llamado telefónicas, del sector depósitos del público el 30% abordaje en los locales del banco, 30% visita en domicilio y el 40% restante por llamadas telefónicas. Del sector productivo el 80% visita en domicilio y el 20% llamadas telefónicas.
Deberán agruparlos en departamento del país y tomar una muestra representativa estadística, con límite de confianza del 95%, aleatoria simple, de esa forma obtendrá las muestras y cantidad de encuestas.

Consulta Nº 8:
Para el Objetivo 2: son encuestas presenciales a 110 casos del sector agrícola mediano y 110 encuestas al sector agrícola más grande? Encuestas telefónica o presenciales? O Requiere además de una grilla de observación con que parámetros considerando que habla de un estudio Etnográfico?

Respuesta:
Remitirse a las Especificaciones técnicas.

Consulta Nº 9:
El pliego de bases y condiciones menciona que la vigencia del contrato será de 12 (doce) meses. Como se aplicaría esto? Teniendo en cuenta el informe final se deberá entregar en febrero del 2015.

Respuesta:
La entrega final del trabajo tiene fecha límite en febrero del 2015, el contrato debe terminar con la entrega del trabajo final aprobado por el Banco, se firma un contrato de 12 meses ante un eventual problema específico por el cual el trabajo no es entregado por razones técnicas, para evitar una extensión de contrato.

Consulta Nº 10:
El trabajo incluye la confección de los materiales de recolección de datos? Específicamente cuestionarios.

Respuesta:
La firma adjudicada debe confeccionar todos los materiales para la recolección de datos (cuestionarios), estos serán verificados por el Banco para la implementación.

Consulta Nº 11:
La muestra sería 400 casos pero requiere mucha disgregación entre los departamentos, trabajaría con 4% margen de error lo que da una muestra de 600 casos que será repartido por peso poblacional?
Objetivo1:
33% telefónico
33% visitas a domicilio
33% abordaje en locales? O hay alguna especificación en especial

Respuesta:
Objetivo 1: en cuanto al porcentaje de llamadas, visita en locales BNF y abordaje en domicilio sería de esta forma. El 100% del sector consumo llamadas telefónicas, del sector depósitos del público el 30% abordaje en los locales del Banco, 30% visita en domicilio y el 40% restante por llamadas telefónicas. Del sector productivo el 80% visita en domicilio y el 20% llamadas telefónicas. Sería sumamente valorable repartir los casos por peso poblacional.

Consulta Nº 12:
El Objetivo 2 es estudio etnográfico:
El banco proveerá el listado de clientes y no clientes?

Respuesta:
Para el estudio etnográfico, el Banco no proveerá listado de clientes, la encuesta debe estar dirigida personas que no son clientes del BNF.

Consulta Nº 13:
Hay filtro de tipo de clientes, es decir, si tiene que tener caja de ahorro o cuenta corriente o qué tipo de filtro tiene que pasar.

Respuesta:
Para el estudio etnográfico del Objetivo 2, las personas (físicas o jurídicas) seleccionadas para el estudio deben tener por lo menos préstamo y Cta. Cte. o de Ahorro. con otras entidades bancarias.

Consulta Nº 14:
En el pliego menciona los departamentos a ser cubiertos, el Banco especificará las ciudades?

Respuesta:
Es necesario que el estudio sea realizado en las ciudades en donde el BNF tiene Sucursales o Centros de Atención al Cliente.

Consulta Nº 15:
Para el objetivo 2: el entrevistado deberá tener 2 bancos para poder hacer la comparación (en caso de que sean preguntas específicas).

Respuesta:
No hace falta que los seleccionados operen con dos bancos.

Atentamente,

HUGO NUÑEZ SOSA
Funcionario Responsable
Contratación Directa y Fondo Fijo

CYNTHIA CAROLINA GONZALEZ
Jefa
Sección Compras Menores

RUBEN CENTURION MENDEZ
Jefe
Unidad Operativa de Contrataciones