Asunción, 22 de enero de 2020

ACLARACIÓN Nº 1

Señor(es)
.....
Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en atención a las consultas realizadas sobre la Contratación Directa BNF CD Nº 1/2020 para el **"Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente – Ad Referéndum 2020" - ID Nº 373.313.-**

Al respecto, cumplimos en aclarar cuanto sigue:

• **CONSULTA Nº 1**
En el requisito Anexo B:

1) *En el anexo B Datos de la Contratación, en el punto 12 se menciona: "La oferta deberá presentarse en sobre cerrado dirigido a la Convocante. La Convocante no asumirá responsabilidad alguna por el traspapelamiento o la apertura prematura de las ofertas, cuando fueren imputables al oferente". No se especifica la cantidad de sobre, en ese caso podemos asumir que se debe presentar en un solo sobre la propuesta técnica y económica.*

RESPUESTA: Deberán presentan 1 (un) sólo sobre que contenga las documentaciones solicitadas en la Carta de Invitación.

• **CONSULTA N° 2**
En el Anexo B, se requiere:

2) *En el anexo B Datos de la Contratación, en el punto 33. El lugar de entrega de los bienes o prestación de los servicios es de: Los trabajos se realizarán a clientes y no clientes del BNF de forma disgregada en las zonas departamentales donde se encuentran los locales y las entregas se harán a la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing con la presentación formal en formato digital por parte de la firma de los resultados arrojados del estudio realizado, las conclusiones y sugerencias, en un plazo máximo de 90 (noventa) días corridos a partir de la firma de contrato. Adicionalmente una presentación a las autoridades de la Institución de los resultados y comentarios relevantes del estudio.*

En este punto se menciona que los trabajos se realizará a clientes y no clientes, mientras que en el Anexo C, Especificaciones Técnicas se menciona: "Servicio de Estudio de Satisfacción a Clientes del Banco Nacional de Fomento en la capital del país, Gran Asunción y capitales departamentales descriptas en las especificaciones". Estos puntos genera confusión, se podría por favor aclarar si se tendrá en cuenta solo a los clientes del BNF o si también se tendrá en cuenta a no clientes.

RESPUESTA: El estudio esperado deberá ser realizado tanto a clientes actuales del BNF, como a no clientes del banco. Se necesita información de mercado como tal, no solamente de la porción de clientes actuales. Remitirse a la Adenda Nº 2.

• **CONSULTA N° 3**
En el Anexo C, se requiere:

3) *En el anexo C, Especificaciones técnicas, en el punto Unidad de Medida se menciona que: "la metodología de recolección de datos utilizada de visitas a clientes (20%), abordaje en los locales del Banco (30%) y llamadas telefónicas (50%)". De acuerdo a lo mencionado anteriormente, podríamos asumir que las llamadas telefónicas serían a las capitales departamentales de Caaguazú, Cordillera, Paraguarí, Guairá, Misiones, Ñeembucú, Itapúa, Alto Paraná, Concepción, San Pedro, Canindeyú, Amambay y que las visitas a clientes y abordajes en los locales del banco sería en las ciudades de Asunción, Limpio, San Lorenzo, Villa Elisa. Este punto es importante ya que impacta directamente en el presupuesto.*

RESPUESTA: Las visitas a clientes, abordaje en los locales del Banco, y las llamadas telefónicas deberán ser proporcionalmente distribuidas todas entre Asunción y las capitales departamentales citadas en la consulta. Remitirse a la Adenda N° 2.

• **CONSULTA N° 4**

En el Anexo C, se requiere:

4) *En el anexo C, Especificaciones técnicas, en el punto Metodología y margen de error tolerado se menciona que: "El tamaño de la muestra a ser utilizada para el Estudio será definido en conjunto con la convocante." Sería posible definir el tamaño de la muestra ya que esto influye en el presupuesto, por lo general el presupuesto se calcula de acuerdo a la cantidad de casos.*

RESPUESTA: De acuerdo a lo establecido el universo de clientes actuales del BNF ronda los 750 mil. El oferente deberá calcular la muestra en función a lo establecido en el Anexo C - Especificaciones técnicas definidas en el ítem Metodología y Margen de Error Tolerado.

Atentamente,

SUBGERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES
DIVISIÓN CONTRATACIONES – SECCIÓN COMPRAS MENORES

DÁNAE MA. SOSAMIRANDA
Jefa Sección Compras Menores

MARIELA ALSINA
Jefa División de Contrataciones

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Encargada de Despacho
Subgerencia Dptal. Operativa de Contrataciones