Asunción, 30 de octubre de 2015

ACLARACION Nº 2

Señores

.....

Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la **Licitación por Concurso de Ofertas BNF LCO N° 21/2015 para el "Servicio de Estudio de Cliente Oculto"- ID Nº 286978.**

Al respecto, cumplimos en informar que hemos recepcionado consultas, por la cual cumplimos en remitir la siguiente aclaración:

1. **¿Cuál es la experiencia del profesional requerido?**
   Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones, en donde se encuentra especificada la experiencia del personal requerido.

2. **¿Cuántas personas son el equipo interno de certificadores?**
   51 Certificadores, uno por Sucursal, hasta completar 51 Sucursales. **Remitirse a la Adenda 3**

3. **¿Cuándo hablamos de certificadores a que específicamente se refieren?**
   Se refiere a Certificadores de calidad de atención al cliente, basados en criterios contenidos en el manual de atención al cliente del BNF.

4. **Campaña de incentivos se refieren a incentivos monetario en base a indicadores de medición?**
   La campaña de incentivos debería no ser monetario. Deberán existir indicadores de medición.

5. **Lanzamiento. Se prevé realizar un evento en donde la firma adjudicada se tendrá que hacer cargo de todos los detalles del evento? Esto que contempla?**
   Si así mismo. Contempla todo lo expuesto en el Pliego de Bases y Condiciones.

6. **¿Cuántas sucursales tendrá que visitar el cliente oculto? Por cuánto tiempo? Localidades de las sucursales**
   Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones. 51 Sucursales visitadas bimestralmente durante 4 meses. En 4 meses cada sucursal será visitada 2 veces. Localidades ubicadas en ciudades de los 15 Departamentos del país, incluido el Departamento de Boquerón en la ciudad de Loma Plata.

7. **La bitácora de atención al cliente del BNF es un procedimiento? Políticas? Esta socializado con todas las personas involucradas?**
   Así es.

8. **¿Cuántos son los colaboradores del BNF en atención al cliente que recibirán la certificación?**
   400 Colaboradores. **Remitirse a la Adenda 3**

9. **La certificación, tienen pensado que lo haga la firma adjudicada o que la firma adjudicada capacite a los certificadores y estos a su vez a los colaboradores?**
   La firma adjudicada capacitara a los certificadores para que estos realicen la certificación a los colaboradores, basados en el cumplimiento del Objetivo específico Nº 1 que se encuentra en el Pliego de Bases y Condiciones.

Unidad Operativa de Contrataciones – ☎ 419 1578 ✉ rubencenturion@bnf.gov.py
Sección Compras Mayores ☎ 419 1410 fax 419 1504 ✉ olga.auada@bnf.gov.py
Sección Compras Menores ☎ 4191464 fax 419 1464 ✉ cynthiagonzalez@bnf.gov.py
Sección Evaluación y Programación ☎ 419 1638 ✉ ruthroman@bnf.gov.py
CAS

10. **En el desarrollo de la campaña:**

Supervisión de la gestión y administración de la campaña (durante toda la campaña): cuanto durara la campaña? A quien se supervisara? A todos los colaboradores o los encargados de administrar la campaña?

Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones. Corresponde a la supervisión de todos los colaboradores (400 funcionarios) y será durante toda la campaña.

Capacitación de la campaña de incentivo a los colaboradores: habría que realizar exactamente como dice el pliego (3 horas en grupos de 100) o podemos sugerir mejores metodologías de aprendizaje?

Si hay que realizarlo tal cual lo exige el Pliego de Bases y Condiciones.

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Jefa
Sección Compras Mayores

DIRECCION DE ADMINISTRACION * BNF * Unidad Operativa de Contrataciones

RUBEN DARIO CENTURION MENDEZ
Jefe
Unidad Operativa de Contrataciones