

**PLIEGO DE ACLARACIONES**  
**CP N° 01-2022-PRODUCE/PROINNOVATE-CONV 2**  
**SERVICIO PARA EL LEVANTAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DE**  
**INFORMACIÓN DE CAMPO PARA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS**  
**EMPRESAS ATENDIDAS POR LOS CITE PÚBLICOS DURANTE EL PERIODO 2021**

**ACLARACIÓN N° 01**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

¿Cuáles son las unidades productivas atendidas por la Red de CITE? ¿qué tipo de empresas son?

**RESPUESTA N° 01**

Para los objetivos del estudio se consideran únicamente clientes que son personas naturales con negocio y empresas formales bajo cualquier nivel de organización con la excepción de asociaciones, ONG, federaciones, sindicatos, entidades educativas e instituciones públicas.

**ACLARACIÓN N° 02**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

¿El área usuaria brindará la lista de los 557 clientes atendidos por los CITE con datos de contacto (nombre de contacto, teléfono, email, etc.)?

**RESPUESTA N° 02**

Se brindarán los datos de contactos disponibles (dirección física, teléfono, correo electrónico y nombre de persona de contacto). En caso se requiera complementar esta información, esta será proporcionada por el ITP.

**ACLARACIÓN N° 03**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

En los Términos de Referencia se indica que, la población objetivo son personas naturales con negocio y empresas con RUC, en el caso de empresas, por favor, indicar quienes son los informantes (la persona que responda el cuestionario).

**RESPUESTA N° 03**

El informante es el personal de la empresa que entregó sus datos de contacto al CITE para la solicitud y coordinación de la atención. Este personal puede ser el conductor de la empresa u otro responsable.

**ACLARACIÓN N° 04**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

¿Ya se cuenta con el instrumento a aplicar o debe diseñarse?

**RESPUESTA N° 04**

Sí se cuenta con el instrumento.

**ACLARACIÓN N° 05****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

En caso de que ya exista un cuestionario, por favor, remitir el cuestionario para revisar el tipo de preguntas que se realizan.

**RESPUESTA N° 05**

Sí, se remite adjunto el cuestionario.

**ACLARACIÓN N° 06****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Se entiende que, el diseño muestral ya se encuentra elaborado, y que la firma consultora deberá trabajar con esa muestra. Por favor, confirmar que no se elaborará ningún diseño muestral nuevo.

**RESPUESTA N° 06**

Se confirma que el diseño muestral ya está elaborado. El servicio se limita exclusivamente al levantamiento y sistematización de la información.

**ACLARACIÓN N° 06****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Se entiende que, el diseño muestral ya se encuentra elaborado, y que la firma consultora deberá trabajar con esa muestra. Por favor, confirmar que no se elaborará ningún diseño muestral nuevo.

**RESPUESTA N° 06**

Se confirma que el diseño muestral ya está elaborado. El servicio se limita exclusivamente al levantamiento y sistematización de la información.

**ACLARACIÓN N° 07****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

¿Qué ocurre si existe rechazo por parte de las unidades muestrales a responder la encuesta de satisfacción? ¿Se cuentan con reemplazos? En caso de contar con reemplazos, ¿serán proporcionados a la firma consultora?

**RESPUESTA N° 07**

Existe un estrato de información censal para el que no existen reemplazos y uno aleatorio el que se mantiene de reserva una muestra de reemplazo. Por ello, el proveedor será responsable de agotar todos los medios posibles (presenciales y no presenciales) necesarios para administrar la encuesta. En caso el entrevistado no sea ubicable o rechace explícitamente formar parte del estudio, el proveedor deberá elaborar el sustento suficiente para que se proporcionen los reemplazos que estén disponibles.

**ACLARACIÓN N° 08****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

¿Se debe presentar una propuesta metodológica de cómo desarrollar el servicio?

**RESPUESTA N° 08**

Durante el presente proceso de selección no se solicita la presentación de una propuesta metodológica, sin embargo, una vez adjudicado, como parte del producto 1 se encuentra la presentación de un plan de trabajo (de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia).

**ACLARACIÓN N° 09****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

¿Se cuenta con indicadores, ítems, temáticas específicas para medir el nivel de satisfacción global y sus determinantes? De contar con ellos, por favor, indicarlos.

**RESPUESTA N° 09**

Sí, son parte de las preguntas del cuestionario que se remite adjunto.

**ACLARACIÓN N° 10****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Aclarar que el informe final de recolección de la información (que incluye reporte final de Supervisión), es lo mismo que un reporte final de campo

**RESPUESTA N° 10**

Sí, el informe final debe contener los resultados finales del trabajo de campo, el detalle de las incidencias, limitaciones y estrategias implementadas para completar el trabajo.

**ACLARACIÓN N° 11****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Aclarar que el informe final solo considera, además del informe final de recolección de la información, únicamente la base de datos del trabajo de campo.

**RESPUESTA N° 11**

Sí, es correcto.

**ACLARACIÓN N° 12**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

Confirmar que la base de datos de empresas y sus respectivos contactos que brindarán a la firma consultora se encuentra consistenciada y validada. Es importante saber ello, ya que, si se cuenta con una base de datos no consistenciada, podría traer retrasos en la ejecución de las actividades.

**RESPUESTA N° 12**

Los datos de contacto de los clientes corresponden a la información reportada y validada por cada uno de los CITE responsables de la atención.

**ACLARACIÓN N° 13**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

En los Términos de Referencia se indica que, se deberán imprimir los cuestionarios. Aclarar, si es posible el uso de dispositivos electrónicos (Tablets o celulares) para la aplicación de los mismos.

**RESPUESTA N° 13**

Sí, es posible usar dispositivos electrónicos en tanto se garantice la calidad y veracidad de la información.

**ACLARACIÓN N° 14**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

Parece que existe un error en el detalle de los Productos a Obtener, por ejemplo, para el Producto 2 – Piloto de Campo, se señala que se presentará de acuerdo a lo solicitado en el bloque “a” del punto 3 de los Términos de Referencia, cuando debería decir bloque “b”, lo mismo sucede con los demás productos. Por favor, aclarar este punto.

**RESPUESTA N° 14**

Es correcto. Se trata de un error materia en los TDR, ver enmienda 01.

**ACLARACIÓN N° 15**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

Se recomienda que los plazos de entrega de los productos 2, 3, y 4 se contabilicen a partir de la conformidad del producto predecesor, ya que, son productos vinculables entre sí.

**RESPUESTA N° 15**

Rechazado.

**ACLARACIÓN N° 16**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

¿La experiencia a tomar en cuenta con los profesionales, será tomada en cuenta a partir de la obtención del grado de Bachiller?

**RESPUESTA N° 16**

Es correcto. Solo en el caso del personal de campo se considerará experiencia anterior al bachillerato.

**ACLARACIÓN N° 17**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

¿Favor de confirmar si el personal de campo está considerado como Personal Clave?

**RESPUESTA N° 17**

Se confirma.

**ACLARACIÓN N° 18**

**Referente a los Lineamientos**

**Consulta:**

¿Si para el Personal de Campo como lo menciona los TDR, lo definirá el proveedor, se tendrá que presentar el formulario N° 06?05? De ser positiva la respuesta agradeceremos que estos formularios sean presentados únicamente por el postor ganador, antes de la suscripción del contrato, por lo siguiente:

- No hay un numero estándar de personal de campo para todos los proveedores, lo que significa que cada postor presentaría un numero distintode personal de campo.

**RESPUESTA N° 18**

Efectivamente se tiene que presentar los formularios 5 y 6, los mismos que deben ser presentados al momento de presentar su oferta para evaluar el cumplimiento del perfil del personal propuesto.

El número del personal de campo lo define los oferentes, de acuerdo a su propio dimensionamiento del servicio teniendo en cuenta que deben cumplir con los plazos y objetivos del contrato.

**ACLARACIÓN N° 19****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Favor de confirmar si para la formación académica del Jefe de Proyecto ¿puede ser un Bachiller en Ingeniería Económica?, teniendo en consideración que es una carrera afín a las carreras requeridas.

**RESPUESTA N° 19**

Si, se confirma.

**ACLARACIÓN N° 20****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Para el Jefe de Proyecto se solicita como requerimiento que debe de contar con estudios culminados de maestría en las áreas de economía, gerencia publica, monitoreo y/o evaluación de programas/proyectos sociales, incluyendo métodos tanto cuantitativos como cualitativos. ¿Favor de confirmar, si los estudios de postgrado también pueden ser acreditados con la Maestría en Administración de Empresas?, esta solicitud se justifica en las responsabilidades de un Jefe de proyecto que debe, entre otras labores, Administrar (planificar, organizar, ejecutar y controlar las acciones requeridas en la consultoría) por lo que consideramos un estudio de postgrado que reúne las condiciones necesarias para poder ejecutar el presente servicio.

**RESPUESTA N° 20**

No se considera válida la Maestría en Administración de Empresas.

**ACLARACIÓN N° 21****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

Para el Jefe de Proyecto se solicita como requerimiento que debe de contar con estudios culminados de maestría en las áreas de economía, gerencia publica, monitoreo y/o evaluación de programas/proyectos sociales, incluyendo métodos tanto cuantitativos como cualitativos. ¿Favor de confirmar si el estudio de postgrado también puede ser el Diplomado de Especialización en Monitoreo y Evaluación de Proyectos y Programas Sociales, con un total de 240 horas y llevado a cabo por una Universidad acreditada del país?

**RESPUESTA N° 21**

Sí se acepta, ver enmienda 02.

**ACLARACIÓN N° 22****Referente a los Términos de Referencia****Consulta:**

En el numeral 9. Monto Referencial de los TDR, se menciona que el monto total del servicio es de S/. 140,303.11 (ciento cuarenta mil trescientos tres y 11/100 soles) a todo costo, incluido los

impuestos de Ley, costos y gastos del proveedor, pasajes y viáticos que puedan ser necesarios., la consulta es, si dicha cantidad es el valor máximo o se puede consignar un valor superior debidamente sustentado.

#### **RESPUESTA N° 22**

El monto del servicio indicado en los TdR es un valor referencial, siendo potestad del proveedor ofertar de acuerdo a su propia estructura de costos.

Cabe señalar, que el presente proceso es por comparación de precios, por lo que una vez evaluado si la oferta cumple con los requisitos mínimos establecidos en los TdR, se identificará y adjudicará a la oferta económica de menor monto.

#### **ACLARACIÓN N° 23**

##### **Referente a los Lineamientos**

##### **Consulta:**

¿Se cuenta con una tabla de calificación y/o evaluación de los postores?, de ser así, solicitamos que la misma sea entregada al postor a fin de poder presentar su propuesta en mejores condiciones a lo requerido.

#### **RESPUESTA N° 23**

No se cuenta con tabla de calificación, se evaluará en base al cumplimiento de los requisitos mínimos deallados en los términos de referencia.

#### **ACLARACIÓN N° 24**

##### **Referente a los Lineamientos**

##### **Consulta:**

Teniendo en consideración el formulario N° 02-B formulario de la Oferta – cumplimiento de Términos de Referencia, agradeceremos precisar los REQUISITOS GENERALES que se tendrían que enumerar en dicho formato.

[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán substitutos.]

Fecha: [indicar la fecha (día, mes y año) de la presentación de la oferta]

N°	Descripción del Servicio	Característica Técnica Solicitada	Característica Técnica Ofertada	Cumple	No cumple	N° Pág. de sustento en Propuesta Técnica
	Requisitos generales					

#### **RESPUESTA N° 24**

Requisitos generales a verificar según los TdR:  
Perfil del Proveedor

- Persona Jurídica
- Jefe de Proyecto
- Coordinador de Campo 1
- Coordinador de Campo 2
- Programador
- Personal de Campo

#### **ACLARACIÓN N° 25**

##### **Referente a los Lineamientos**

###### **Consulta:**

Teniendo en consideración el formulario N° 02-B formulario de la Oferta – cumplimiento de Términos de Referencia, agradeceremos indicar en caso el postor cumpla con todos los requisitos de los TDR, cuál sería la forma correcta de completamiento de dicho formato (cuadro).

#### **RESPUESTA N° 25**

Característica Técnica Solicitada: Indicar los requisitos descritos en los TdR

Característica Técnica Ofertada: Indicar como la oferta cumple con los TdR y adicionales si los hubiere.

Cumple, No cumple: Indicar cumplimiento

N° de Página de Sustento: Indicar el folio donde se puede ubicar el documento que sustenta el cumplimiento del requisito.

#### **ACLARACIÓN N° 26**

##### **Referente a los Lineamientos**

###### **Consulta:**

Teniendo en consideración la información a proporcionar en la Propuesta Técnica agradeceremos analizar la postergación de la remisión de las propuestas para el día 12/08/2022

#### **RESPUESTA N° 26**

El presente proceso es por comparación de precio por lo que los oferentes no se requieren de la presentación de una propuesta técnica.

Se amplía el plazo de presentación de ofertas hasta el 12 de agosto de 2022. Ver enmienda 3.

#### **ACLARACIÓN N° 27**

##### **Referente a los Términos de Referencia**

###### **Consulta:**

Sobre las actividades a implementar, se menciona que el plan de trabajo deberá incluir una descripción detallada de las mismas, incluida la actividad “digitación”.

Al respecto, se sugiere considerar el uso de un aplicativo de recojo de información configurado en un equipo móvil (celular o tablet) en lugar de encuestas impresas que requieren digitarse, el uso de este aplicativo permitirá reducir el riesgo de errores propios de la digitación y mejorar la calidad de los datos.

Por otro lado, si es necesario brindar orientaciones al encuestado para obtener sus respuestas (por ejemplo, indicar las alternativas de respuestas), se pueden utilizar tarjetas impresas.

Adicionalmente, el aplicativo facilitará la supervisión al levantamiento de información, pues brinda la ubicación donde se recogieron los datos.

**RESPUESTA N° 27**

Si, es potestad de la empresa escoger que mecanismos físicos o virtuales utilizar, siempre y cuando garantice el adecuado recojo de la información para el cumplimiento de los objetivos.

**ACLARACIÓN N° 28**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

Sobre el Piloto de campo, los términos de referencia solicitan realizar el “Análisis de validez del cuestionario mediante pruebas estadísticas (Alpha de Cronbach y análisis factorial exploratorio o similar)”.

Al respecto, considerando que el instrumento responde a la metodología SERVPERF que utiliza variables categóricas medidas en escala nominal y ordinal se tendría que realizar un análisis de componentes principales categóricos que requeriría aplicar al menos 50 en el piloto.

Por ello, se propone que en el piloto se valide el cuestionario mediante el análisis del Alpha de Cronbach aplicando por lo menos 15 encuestas y se sugiere que el análisis de componentes principales categóricos se presente como parte del Producto 4: Informe final, utilizando las encuestas aplicadas (muestra).

**RESPUESTA N° 28**

Si se acepta, ver enmienda 04.

**ACLARACIÓN N° 29**

**Referente a los Términos de Referencia**

**Consulta:**

Sobre la muestra, se indica que el levantamiento de información se realizará a nivel nacional. Al respecto, solicitamos se aclare si la recolección de información se desarrollará en todas las regiones del país, o solo en regiones específicas, y cuáles serían esas regiones, ya que dicha información es importante para la estimación de costos del desplazamiento de las y los aplicadores durante el trabajo de campo.

**RESPUESTA N° 29**

Se adjunta tabla con la distribución geográfica de la muestra, ver enmienda 05.