

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se indica:

La empresa prestadora o el proveedor que contrate debe generar tablas de frecuencia de todas las preguntas del cuestionario a nivel exploratorio. Es decir, sin el control de saltos ni de los valores faltantes.

Consulta:

Solicitamos por favor aclarar a qué se refiere con las tablas de frecuencia de todas las preguntas del cuestionario a nivel exploratorio. Es decir, sin el control de saltos y valores faltantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7.4 **Página:** 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se aclara que la generación de tablas de las preguntas del cuestionario, es parte de los requisitos que se precisan en las bases del servicio.

Se hace este requerimiento porque en los cuestionarios, ciertas preguntas solo se presentan si el encuestado responde de una manera específica a preguntas anteriores (hay una lógica de saltos). Sin control de saltos, implica ignorar esa lógica y procesar todas las preguntas como si todas fueran respondidas por todos los participantes.

Por ejemplo, supongamos que hay una pregunta que solo deben responder mujeres, pero ahí, como no hay control de saltos al tabular van a aparecer los hombres también, pero evidentemente con valor cero, valores faltantes son preguntas sin respuestas

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Consulta:

Solicitamos por favor indicar en base a experiencias anteriores ¿Cuál es la duración promedio de aplicación del cuestionario completo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 34 Página: 49

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se aclara que la duración de la aplicación de la encuesta a los ciudadanos de Lima y Callao, tiene un promedio de aplicación de 30 minutos, como máximo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Consulta:

Solicitamos por favor confirmar si Sedapal brindará algún documento/esquema de presentación de la compañía investigadora para lograr mayor efectividad de respuesta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8 Página: 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se precisa que compartiremos estudios de medición del año anterior, siguiendo los lineamientos dados por el organo regulador de SUNASS.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Consulta:

Solicitamos por favor aclarar cuál es el área usuaria que aprobará los entregables: ¿Dirección de Fiscalización o el Equipo de Comunicación Institucional?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8 Página: 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se aclara que sera el Equipo Comunicación Institucional.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Consulta:

Para el control de los plazos de entrega de informes, solicitamos por favor aclarar cuál es la fecha de inicio del servicio: al día siguiente de la firma del contrato o caso contrario, al día siguiente que elijan al supervisor del estudio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8 Página: 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se precisa que el servicio incia el día que se firma el acta de inicio de servicio, antes de la firma se envia una carta al contratista dando a conocer los supervisores titular y suplente del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se indica:

El postor debe contar con:

Inscripción vigente en la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM) que realizan actividades de investigación de mercados y de opinión pública.

Certificación de calidad vigente de la norma ISO 20252, otorgada por una entidad pública o privada autorizada.

Consulta:

Con la finalidad de promover la participación de la mayor cantidad de postores, se observa y se solicita por favor eliminar el requisito de calificación: Inscripción vigente en la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM) que realizan actividades de investigación de mercados y de opinión pública, debido a que resultaría ser una barrera a la libre concurrencia y competencia de postores, excluyendo de participar a empresas que tienen experiencia en estudios similares al objeto de la convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 34 Literal: A Página: 43

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

No se acoge solicitud, el contratista debe cumplir con lo solicitado en las bases toda vez que los requisitos dados como inscripción en el APEIM y la certificación de la norma ISO 20252, son de carácter obligatorio indicado por el organismos regulador de los servicios de saneamiento, SUNASS.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se indica:

El postor debe contar con:

Inscripción vigente en la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM) que realizan actividades de investigación de mercados y de opinión pública.

Certificación de calidad vigente de la norma ISO 20252, otorgada por una entidad pública o privada autorizada.

Consulta:

Con la finalidad de promover la participación de la mayor cantidad de postores, se observa y se solicita por favor eliminar el requisito de calificación: Certificación de calidad vigente de la norma ISO 20252, otorgada por una entidad pública o privada autorizada, debido a que resultaría ser una barrera a la libre concurrencia y competencia de postores, excluyendo de participar a empresas que tienen experiencia en estudios similares al objeto de la convocatoria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 34 Literal: A Página: 43

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

No se acoge solicitud, el contratista debe cumplir con lo solicitado en las bases toda vez que los requisitos dados como inscripción en el APEIM y la certificación de la norma ISO 20252, son de carácter obligatorio indicado por el organismos regulador de los servicios de saneamiento, SUNASS.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Se indica:

1 Coordinador de Campo

Requisitos: Profesional titulado en Administración, Estadística o Economía o Educación o Computación. En el caso de ser profesional en Educación, deberá contar con especialidad en matemáticas.

Consulta:

Se solicita por favor la ampliación del requisito de formación académica del Coordinador de Campo para agregar la profesión de Ingeniería Industrial.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 34 Literal: B.3.1 Página: 44

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se acoge solicitud, se adicionara en la pagina 44 de las bases:

A fin de garantizar una mayor concurrencia de proveedores en el procedimiento de selección, se acepta su solicitud, por lo que se incluire en la Formacion Academica del personal clave Coordinador de Campo la carrera de Ingeniería Industrial.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Personal Mínimo Requerido:

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN:

CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

1.- coordinador de Campo

Formación académica:

Profesional titulado en Administración , Estadística o Economía o Educa ción o Computacion o Ingeniero Industrial.

En el caso de ser profesional en Educación, deberá contar con especialidad en matemáticas.

Entidad convocante : SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL

Nomenclatura : AS-SM-93-2024-SEDAPAL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CALCULO DE INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS DE SEDAPAL

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	19:16:08

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se indica:

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Consulta:

Solicitamos por favor confirmar si la entidad aceptará el visado de la propuesta mediante el software ReFirma de RENIEC.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1.6 Página: 5

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN MERITO AL MEMORANDO N°787-2024-ECI

Se precisa que se acepta el visado mediante el software ReFirma de RENIEC.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null