

### SOLICITUD DE PROPUESTA

**COMPARACIÓN DE PROPUESTAS**

### ON-CP-017-2022

**PRIMERA CONVOCATORIA**

|  |
| --- |
| **“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCECPCIÓN DE LOS ASEGURADOS”** |

**La Paz, Agosto de 2022**

|  |
| --- |
| **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA**  **COMPARACIÓN DE PROPUESTAS ON-CP-017-2022**  **PRIMERA CONVOCATORIA**  La Caja de Salud de la Banca Privada, Oficina Nacional invita públicamente a proponentes legalmente establecidos a presentar propuestas para: |
| **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS** |
| Tipo de Convocatoria: Comparación de Propuestas |
| Forma de adjudicación: POR EL TOTAL |
| Sistema de evaluación y adjudicación: CALIDAD Y PRECIO |
| Encargados de atender consultas: Dr. Olker Calla  Lic. Carlos Arzabe  Lic. Yessica V. Montoya T. |
| Correo electrónico: yessica.montoya@csbp.com.bo |
| Teléfono: 2392395 int. 1176 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRONOGRAMA DE PLAZOS** | | | | |
| N° | **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **HORA** | **LUGAR Y DIRECCIÓN** |
| 1 | Invitación y publicación de la Solicitud de Propuestas | Hasta:  3/08/2022 | Hasta:  9:30 | Página Web: <https://portal.csbp.com.bo/> |
| 2 | Presentación de Ofertas | Hasta:  10/08/2022 | Hasta:  15:30 | **Presentación Electrónica:** [yessica.montoya@csbp.com.bo](mailto:yessica.montoya@csbp.com.bo)  **Presentación Física:**  Calle Reyes Ortiz esquina Federico Zuazo Edif. Gundlach Piso 2 Torre Este |
| 3 | Resultado Del Proceso | 19/08/2022 | | Envío de notas a los proponentes |

(\*) Estas fechas son referenciales y podrán ser modificadas de acuerdo a la necesidad y situaciones que ameriten su modificación.

|  |
| --- |
| **CODIGO DE PROCESO: ON-CP-017-2022** |

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS**

En cumplimiento al Reglamento de Compras, Articulo 17 Modalidades de Contratación, de la Caja de Salud de la Banca Privada, invita a los potenciales proponentes, legalmente establecidas en el País, que se encuentren en capacidad de proveer el servicio requerido en el presente proceso de contratación a presentar ofertas para el **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS.**

1. **FECHA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**:

Las ofertas deberán ser presentadas hasta horas 15:30, del día **miércoles 10 de agosto del 2022**, de forma digital mediante correo electrónico o en físico:

* En caso de que su propuesta sea enviada de forma digital, deberá ser enviada, antes de la fecha límite establecida al siguiente correo electrónico: [yessica.montoya@csbp.com.bo](mailto:yessica.montoya@csbp.com.bo), indicando como referencia **“ON-CP-017-2022 – ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS”,** la misma deberá contener todos los espacios debidamente llenados.
* En caso de presentar su propuesta en forma física, puede entregarla en la siguiente dirección: Calle Federico Zuazo Esq. Reyes Ortiz Edificio Gundlach (Anexo) P2 Recepción, en sobre cerrado, debidamente rotulado especificando la referencia de la siguiente manera: **“ON-CP-017-2022 – ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS”.**

1. **OBJETO:**

La CSBP Oficina Nacional, requiere la contratación de servicios para el ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS, este servicio se realizará a nivel nacional, por tal motivo se requiere contratar una empresa que realice el:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM | DESCRIPCION | CANTIDAD |
| 1 | ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS | 1 |

1. **DOCUMENTOS A PRESENTAR:**

Las propuestas presentadas por las empresas oferentes, deberán contener la siguiente documentación (la omisión de alguno de los documentos descritos podrá ser causal de inhabilitación de la propuesta):

* 1. **PROPUESTA TECNICA:** El proponente debe presentar el formulario de “PROPUESTA TECNICA”

(Anexo 1) manifestando expresamente las condiciones de su propuesta con referencia a cada requerimiento, debidamente firmado.

* 1. **PROPUESTA ECONOMICA:** La propuesta económica debe ser presentada en el formulario “PROPUESTA ECONOMICA” (Anexo 2). La oferta presentada debe estar en moneda nacional (bolivianos) y deberá incluir los costos operativos, pasajes y viáticos para el trabajo de la empresa consultora, la CSBP no reconocerá pagos adicionales que no estén incluidos en sus propuestas

1. **METODOS DE EVALUACION:** Se evaluará la propuesta según Calidad y Precio.

Una vez recibidas y aperturadas las propuestas, se procede a la evaluación de TODAS. Primero se evalúan los requisitos establecidos aplicando el método CUMPLE o NO CUMPLE e inhabilitando a las que no cumplan con su presentación o no subsanen las observaciones en el plazo otorgado, si existieran

En una segunda instancia se evalúan todas las ofertas técnicas para la obtención de los respectivos puntajes, aplicando los criterios de calificación predeterminados. Asimismo, de manera paralela, para la obtención del puntaje de las ofertas económicas, se evalúan las mismas asignando el mayor puntaje a la oferta con el menor precio y asignando a las otras propuestas un puntaje inversamente proporcional al valor de sus propuestas, aplicando la siguiente fórmula:

|  |
| --- |
| **PEP = (MPO/PP)\*PA** |

Donde:

PEP = Precio Evaluado de la Propuesta

MPO = Menor Precio Ofertado

PP = Precio propuesto

PA = Puntaje Asignado a la Oferta Económica

El puntaje final se obtendrá sumando los puntajes obtenidos en la evaluación de la oferta técnica y la oferta económica, según el siguiente detalle:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIO** | **PUNTAJE** | **TOTAL** |
| **Total Propuesta Técnica:** |  | **60 pts.** |
| Empresa legalmente establecida, especializada en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, aplicación de encuestas, estudios de opinión, investigación de mercado o similares. | Habilitante |  |
| Empresa que cuente con experiencia verificable en los últimos 3 años en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación de mercados, o similares, con tamaños de muestra superiores a 1500 encuestas | Hasta 3 contratos = 5 pts.  De 4 a 7 contratos = 10 pts.  Más de 7 contratos = 15 pts. | 15 |
| **Experiencia específica verificable** en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación o similares **en el sector salud** | Un contrato = 5 pts.  Dos contratos = 15 pts.  Tres o más contratos =20 pts. | 20 |
| Contenido, metodología y alcance de la propuesta técnica, Plan y Cronograma de Trabajo (desarrollar matriz) | 10 pts. | 10 |
| Conocimiento técnico y experiencia del responsable, jefe de campo o director general de la investigación o Consultoría verificable en Hoja de Vida Documentada  (Al menos tres años de experiencia en estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación o similares) | **Formación = 5 pts.**   * Maestría = 5 pts. * Especialidad = 3 pts. * Licenciatura = 1 pts.   **Experiencia = 10 pts.**  3 años = 5 pts.  De 3 a 5 años = 7 pts.  Más de 5 años = 10 pts. | 15 |
| **Propuesta Económica:** |  | **40 pts.** |
| **TOTAL** |  | 1. **Pts.** |

1. **ADJUDICACION**:

La adjudicación será realizada por el total, a la oferta que califique con el puntaje más alto.

1. **PLAZO DE ENTREGA:**

El plazo para la entrega de los productos finales de la consultoría es de hasta noventa (90) días calendario, computables a partir de la orden de proceder documento formal emitido por la CSBP.

1. **CONTRATO**:

Para el presente proceso, en caso de adjudicación, se suscribirá un contrato por los servicios contratados, para tal motivo deberá presentar la siguiente documentación, en un plazo no menor a los 5 días hábiles, computables a partir de la nota de adjudicación:

Para sociedades:

* Testimonio de Constitución de Sociedad de la empresa y la última modificación realizada (si la hubiere), inscrito en el Registro de Comercio.
* Testimonio Poder de Representación debidamente legalizado, que faculte al o los representantes legales a presentar propuestas y suscribir contratos.
* Fotocopia de la Cedula de Identidad del Representante Legal.
* Número de Identificación Tributaria (NIT).
* Matricula de Registro de Comercio vigente, emitido por la instancia competente.
* Garantía o Póliza a primer requerimiento de cumplimiento de contrato o solicitud de retención del 7% del monto total adjudicado, vigente desde la fecha fijada para la firma del contrato hasta 130 días calendario posteriores a la finalización del mismo.

Para empresas unipersonales:

* Testimonio Poder de Representación debidamente legalizado, que faculte al o los representantes legales a presentar propuestas y suscribir contratos (si corresponde).
* Fotocopia de la Cedula de Identidad del Representante Legal.
* Número de Identificación Tributaria (NIT).
* Matricula de Registro de Comercio vigente, emitido por la instancia competente.
* Garantía o Póliza a primer requerimiento de cumplimiento de contrato o solicitud de retención del 7% del monto total adjudicado, vigente desde la fecha fijada para la firma del contrato hasta 130 días calendario posteriores a la finaliación del mismo.

1. **CONSULTAS**:

El proponente podrá efectuar consultas llamando al teléfono 2392395 Int.1176 Unidad de Compras o vía correo electrónico a la dirección [yessica.montoya@csbp.com.bo](mailto:yessica.montoya@csbp.com.bo)

**ANEXO 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Comparación de Propuestas** | | | | | **ON-CP-017-2022** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | La Paz | **Agosto 2022** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| EMPRESA COTIZANTE "PROVEEDOR": |  | | | | DIRECCIÓN: |  | |
|  |  |  |  |  | TELEFONO: |  | |
|  |  |  |  |  | EMAIL: |  | |

**FORMULARIO DE PROPUESTA TÉCNICA CONTRATACIÓN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

El proponente deberá enviar su propuesta con los puntos detallados a continuación, los mismos son enunciativos y de orientación, no son limitativos.

**Términos de Referencia**

**Contratación de Servicio de Consultoría Externa para Desarrollar el**

**“Estudio de Satisfacción y Percepción de los Asegurados”**

1. **Antecedentes y contexto**

La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), Ente Gestor del Seguro Social a Corto Plazo dentro del sistema de Seguridad Social, brinda atención médica a los asegurados del sector bancario y financiero principalmente, en el marco de lo dispuesto por el Código de Seguridad Social, su Reglamento y Disposiciones Legales complementarias en materia de Seguridad Social.

La CSBP con 35 años de vida, al servicio de sus asegurados, cuenta en el país con 8 regionales, ubicadas en las Capitales de los departamentos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre, Tarija y Trinidad. En Cobija no se cuenta con servicios propios, sin embargo, existe un coordinador médico y administrativo, quienes son responsables de supervisar la prestación de servicios terciarizados en beneficio de los asegurados de ese Departamento del país. A junio de 2022, la población asegurada a la CSBP es de 106.783 entre asegurados titulares y beneficiarios.

El Plan Estratégico Institucional vigente establece como uno de sus principales objetivos estratégicos “*mejorar la satisfacción de los afiliados*”, razón por la que***,*** conocerel ***Índice de Satisfacción de los Asegurados*** constituye un indicador de cumplimiento de lo establecido en la misión de la institución.

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los asegurados, la CSBP, entre las gestiones 2008 y 2021, ha realizado Estudios de Satisfacción a través de Empresas Consultoras Externas.

El ***Índice de Satisfacción*** a nivel nacional del último Estudio realizado en gestión 2021 es del 78%.

1. **Justificación**

La CSBP se interesa y preocupa por conocer el nivel de satisfacción y de percepción de los servicios que brinda a sus asegurados; para contar con una opinión técnica e independiente, este estudio debe ser realizado por una empresa externa y aplicado con un alcance nacional.

El Estudio de Satisfacción y Percepción de los Asegurados, se constituye en una herramienta fundamental, sobre la cual se puede medir el grado de satisfacción con los servicios brindados por la CSBP a sus asegurados, dicha herramienta genera datos que posteriormente se convierten en oportunidades de mejora, mismas que deben ser consideradas al momento de realizar la planificación operativa anual, bajo los lineamientos establecidos en el plan estratégico institucional.

El Estudio de Satisfacción y Percepción de los Asegurados, debe realizarse mediante una metodología definida y probada que cuente con los respectivos instrumentos de medición, cuyos resultados deberán identificar las percepciones de la población asegurada, cuyo resultado se constituirá en la base para promover la implementación de acciones de mejora continua en la calidad de atención de los servicios de la CSBP.

1. **Objetivo de la Consultoría**

Medir el grado de satisfacción y percepción de los asegurados respecto a la calidad de los servicios brindados por la CSBP a nivel nacional y Regional, establecidos por dimensiones y atributos mediante la aplicación de Encuestas a una muestra representativa de la población asegurada de la CSBP.

1. **Objetivos Específicos**

* Identificar el grado de satisfacción y la percepción de los asegurados acerca de la calidad en la prestación de servicios en salud, por estrato, dimensión y atributo tanto a nivel regional como consolidado nacional.
* Identificar las principales causas de insatisfacción y/o percepción negativa de los asegurados que acuden a los servicios de la CSBP, tanto a nivel regional como consolidado nacional.
* Realizar un análisis a través del cruce de variables que permita establecer el impacto de cada dimensión o atributo en la satisfacción del asegurado a nivel regional y consolidado nacional.

1. **Actividades a desarrollar**

Las actividades específicas que desarrollará la Empresa Consultora, sin ser estas limitativas, serán las siguientes:

1. Planificación general del estudio, definiendo en coordinación con el equipo contraparte de la CSBP, el tamaño y estratificación de la muestra, la categorización de variables, validación de instrumentos, cronograma general de trabajo y otros aspectos inherentes a esta fase.

1. Organización y elaboración del plan de trabajo de campo que incluye la metodología del trabajo a realizar, medios a utilizar y cronograma de actividades, en coordinación con el equipo contraparte de la CSBP.
2. Desarrollo y diseño de los instrumentos de recolección de datos (formulario de encuesta), de acuerdo a la metodología establecida y medios para la toma de datos, en coordinación con el equipo contraparte de la CSBP.
3. Desarrollo de una prueba piloto de los instrumentos y con base a los resultados alcanzados en la misma, realizar los ajustes metodológicos y/o de los instrumentos de recolección de información, según corresponda.
4. Realización del trabajo de campo a través de la aplicación a nivel nacional del instrumento de medición (formulario de encuesta), en coordinación con el equipo de contraparte de la CSBP
5. Procesamiento de datos e información recopilada (registro, tabulación, base de datos, cruce de variables y consolidación de reportes)
6. Análisis e interpretación de resultados para validación por parte del equipo contraparte de la CSBP.
7. Presentación de resultados a las instancias respectivas que sean priorizadas por el equipo de contraparte designado por la CSBP: Gerencia Médica, Gerencia General y Honorable Directorio de la CSBP.
8. **Entregables**

La Empresa Consultora deberá presentar los siguientes entregables en formato físico, debidamente firmados y respaldados en ventanilla de recepción en el marco de los objetivos y actividades a desarrollar en la Consultoría:

1. Plan de trabajo con metodología del trabajo a realizar, medios a utilizar y cronograma de actividades aprobado por el equipo de contraparte de la CSBP.
2. Formulario de encuesta validado y aprobado por el equipo de contraparte de la CSBP.
3. Ficha técnica del Estudio de Satisfacción aprobada por el equipo de contraparte de la CSBP.
4. Informe final con el análisis completo por estratos, atributos y dimensiones de la población asegurada, a nivel Nacional, por Regionales y Centros de Atención (Policonsultorios, Clínicas, Hospitales) en formato impreso y formato digital, validado y aprobado por el equipo de contraparte de la CSBP.
5. Documentos de trabajo en medio magnético y electrónico (CDs) detallado a nivel nacional, por regionales y centros de atención (Policonsultorios, Clínicas, Hospitales).
6. Bases de datos (en formato Excel, SPSS y otros).
7. Acta de Reunión inicial de presentación de resultados ante instancias de la Institución que sean definidas por la contraparte de la CSBP.
8. Acta de Taller de socialización y presentación de resultados finales, de acuerdo a programación de agenda y disponibilidad de las instancias definidas por la contraparte de la CSBP.
9. **Metodología**
10. La investigación será de tipo descriptivo, analítico y transversal; se utilizará como herramienta de obtención de datos la encuesta, misma que debe considerar medios presenciales, telefónicos y virtuales para su aplicación. El Proponente deberá identificar y justificar en forma clara y precisa en qué casos aplicará cada una de ellas determinando la proporción de la muestra a ser relevada por cada medio de recolección de datos.
11. La metodología establecida deberá formularse para que los resultados finales del estudio puedan compararse con los resultados de gestiones anteriores.

1. El muestreo será determinado tomando en cuenta las particularidades de cada una de las regionales, y con el fin de obtener una muestra representativa a nivel poblacional de todas las regionales y de todos los asegurados de la CSBP, se considera los siguientes criterios.

Se definen dos conglomerados:

Conglomerado 1

La Paz, Santa Cruz, Cochabamba

Conglomerado 2

Tarija, Chuquisaca, Oruro, Potosí, Beni, Pando

Para cada conglomerado se debería calcular una muestra independiente tomando en cuenta, la proporción que representa la población de cada regional respecto del total del conglomerado.

De valor obtenido para la muestra de cada regional, esta debe ser distribuida proporcionalmente en base a los criterios de:

Categoría de afiliación (Titular, Beneficiario)

Grupo etario

mayores a 18 y menores de 60 años

60 años o más

Sexo (Mujeres, Hombres)

1. Estrategia para la aplicación de la encuesta de forma sistemática en cada Regional, considerando la siguiente metodología para abordar a los encuestados:
   1. Por la situación actual y emergencia sanitaria por COVID19 la aplicación de las encuestas deberá considerar diferentes medios, tales como el teléfono, entornos virtuales o digitales (plataforma zoom, meet, correos electrónicos u otros) con sus respectivos medios de verificación; preferentemente podrá realizarse en forma presencial en función a la estrategia que sea propuesta y aprobada.
   2. Se considerarán dos (2) tipos encuestas (consulta externa considerando atención en emergencias y asegurados atendidos en hospitalización)
   3. En consulta externa, la encuesta aplicada debe garantizar que el asegurado haya tenido por lo menos dos (2) consultas médicas en los primeros 6 meses de la gestión 2022.
   4. Para la encuesta de hospitalización, la CSBP proporcionará la base de datos a nivel nacional de los asegurados que fueron atendidos en hospitalización en los primeros 6 meses de la gestión 2022, con el objeto de que la empresa consultora identifique y se contacte con los asegurados a ser encuestados por los medios que hayan sido definidos, con el objeto de programar, agendar y aplicar la encuesta (telefónica o virtual), debiendo quedar constancia de lo realizado a través de los respectivos medios de verificación.

De acuerdo a la población asegurada a junio de 2022, distribuida en el siguiente cuadro, se debe definir una muestra representativa a nivel nacional y regional. El número de encuestas a aplicar debe garantizar un 97% de confianza y un margen de error no superior al 3% y su cálculo debe realizarse por población Regional y no sobre el total general.

POBLACIÓN AFILIADA POR REGIONALES

JUNIO 2022

| **Regional** | **Total General** |
| --- | --- |
| LA PAZ | 40.630 |
| SANTA CRUZ | 32.264 |
| COCHABAMBA | 17.717 |
| TARIJA | 4.048 |
| CHUQUISACA | 3.588 |
| ORURO | 3.117 |
| POTOSI | 2.635 |
| BENI | 2.226 |
| PANDO | 558 |
| **NACIONAL** | **106.783** |

1. El estudio de satisfacción y percepción de los asegurados debe ser realizado bajo una metodología que permita efectuar comparaciones con los resultados alcanzados en estudios similares de gestiones anteriores
2. Las dimensiones y atributos a considerar en el estudio de satisfacción por servicios son:

* Servicio de Consulta Externa
* Acceso al servicio.
* Proceso de atención ambulatoria (Médica, Odontológica, Enfermería y Farmacia).
* Infraestructura.
* Servicio de Hospitalización:
* Recepción / admisión de hospitalización (Vigencia de Derechos).
* Proceso de Atención Médica en emergencias.
* Proceso de Atención al Paciente Internado (Médica, Enfermería, Farmacia y Nutrición).
* Infraestructura y hotelería.
* Servicios auxiliares o estudios de apoyo al diagnóstico:
* Laboratorio.
* Rayos X.
* Ecografía.
* Otros estudios.
* Imagen institucional.
* Atención Personal Administrativo Afiliaciones, Recepción, Asistentes de Jefatura Médica, Asistente de Jefe de Policonsultorio, Asistente de Dirección Médica, Asistente Administrativo de Hospitalización (No limitativo).

1. **Responsables de supervisión y control**

La presente Consultoría debe ser desarrollada en estrecha coordinación con el equipo de contraparte determinado por la CSBP.

Todos y cada uno de los entregables deberán tener la verificación y aprobación formal del equipo de contraparte de la CSBP.

1. **Perfil de los proponentes a la presente consultoría**

La consultoría debe llevarse a cabo por una empresa especializada, que cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

**Perfil de la empresa especializada**

* Empresa legalmente establecida, especializada en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, encuestas, investigación de mercado o similares.
* Debe contar con experiencia verificable de por lo menos 3 años en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, aplicación de encuestas, estudios de opinión, investigación de mercados o similares. Se valorará experiencia en el sector salud.
* Formación, conocimiento técnico y experiencia del responsable, jefe de campo o director general de la investigación o Consultoría (Hoja de Vida Documentada).

1. **Propiedad intelectual y confidencialidad de la información**

Los derechos de propiedad intelectual producto de la Consultoría se constituyen en propiedad exclusiva de la CSBP, así como el material sin editar; una vez culmine el plazo del contrato, las imágenes y archivos deberán pasar a formar parte de los archivos de la CSBP, para lo cual el Consultor cumplirá con entregar junto a al Informe Final las memorias externas en la que se incluirá todo el material

Se establece la confidencialidad sobre la información a la cual tenga acceso la Empresa Consultora y todos los profesionales que accedan, generen o procesen información de la CSBP, no solo durante el periodo de duración de la Consultoría, sino con posterioridad a la misma.

1. **Plazo de entrega de los productos**

El plazo para la entrega de los productos finales de la consultoría es de hasta noventa (90) días calendario, computables a partir de la orden de proceder documento formal emitido por la CSBP.

1. **Lugar de Trabajo**

La Consultoría será realizada en las Regionales donde presta servicios la CSBP (La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Oruro, Potosí, Trinidad, Pando), bajo la modalidad de “Consultoría por Producto”

1. **Método de selección y adjudicación**

Para el presente proceso de contratación el método de Selección y Adjudicación será el de **CALIDAD Y PRECIO.**

1. **Forma de adjudicación**

La Forma de Adjudicación será **POR EL TOTAL.**

1. **Forma de pago**

100% contra el acta de conformidad del servicio de consultoría emitido por el equipo de contraparte de la CSBP.

1. **Criterios de Evaluación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIO** | **PUNTAJE** | **TOTAL** |
| **Total Propuesta Técnica:** |  | **60 pts.** |
| Empresa legalmente establecida, especializada en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, aplicación de encuestas, estudios de opinión, investigación de mercado o similares. | Habilitante |  |
| Empresa que cuente con experiencia verificable en los últimos 3 años en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación de mercados, o similares, con tamaños de muestra superiores a 1500 encuestas | Hasta 3 contratos = 5 pts.  De 4 a 7 contratos = 10 pts.  Más de 7 contratos = 15 pts. | 15 |
| **Experiencia específica verificable** en el desarrollo de estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación o similares **en el sector salud** | Un contrato = 5 pts.  Dos contratos = 15 pts.  Tres o más contratos =20 pts. | 20 |
| Contenido, metodología y alcance de la propuesta técnica, Plan y Cronograma de Trabajo (desarrollar matriz) | 10 pts. | 10 |
| Conocimiento técnico y experiencia del responsable, jefe de campo o director general de la investigación o Consultoría verificable en Hoja de Vida Documentada  (Al menos tres años de experiencia en estudios de satisfacción de clientes, estudios de opinión, investigación o similares) | **Formación = 5 pts.**   * Maestría = 5 pts. * Especialidad = 3 pts. * Licenciatura = 1 pts.   **Experiencia = 10 pts.**  3 años = 5 pts.  De 3 a 5 años = 7 pts.  Más de 5 años = 10 pts. | 15 |
| **Propuesta Económica:** |  | **40 pts.** |
| **TOTAL** |  | 1. **Pts.** |

1. **Presentación de propuestas**

Las propuestas deberán contener una descripción de los siguientes apartados que serán los criterios a ser evaluados:

1. ***Documentación de respaldo***

La propuesta debe contener imprescindiblemente (habilitante) la siguiente documentación en fotocopia simple:

1. Fotocopia simple de la matrícula de comercio
2. Experiencia específica de la empresa la cual debe ser respaldada en fotocopia simple
3. Hoja de vida del Consultor, Jefe de Campo o Director, con descripción de la formación y experiencias relevantes en el ámbito de la Consultoría (Hoja de Vida Documentada) o en consultorías similares, respaldado en fotocopia simple**.**
4. En caso de adjudicación la Empresa debe presentar una Garantía a primer requerimiento de cumplimiento de contrato o solicitud de retención del 7% del monto total adjudicado.
5. ***Propuesta Técnica***

La Propuesta Técnica deberá responder a los Términos de Referencia y contemplar la siguiente estructura:

1. Antecedentes
2. Marco conceptual
3. Objetivos
4. Alcance y metodología de trabajo
5. Cronograma de trabajo
6. Perfil del personal clave
7. ***Propuesta Económica***

La propuesta económica debe contener el costo total de la Consultoría incluidos costos operativos, pasajes y viáticos del equipo de trabajo de la empresa de Consultoría, así como los impuestos de ley. La empresa adjudicada deberá hacer entrega de la nota fiscal correspondiente al pago realizado.

**Importante:** Los términos de referencia son enunciativos y de orientación, no son limitativos, por lo que el proponente puede mejorarlos optimizando el uso de los recursos en el marco del objetivo de la consultoría.

La presente propuesta debe ser presentada como plazo máximo hasta el día **miércoles 10 de agosto a horas 15:30** vía correo electrónico a la dirección: [yessica.montoya@csbp.com.bo](mailto:yessica.montoya@csbp.com.bo) o en las oficinas administrativas ubicadas Calle Federico Zuazo Esq. Reyes Ortiz Edificio Gundlach (Anexo) P2 Recepción.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Validez de la oferta: | | | |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **La Paz** |  | de |  | de **2022** |

EMPRESA COTIZANTE "PROVEEDOR"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

SELLO EMPRESA NOMBRE Y FIRMA

**ANEXO 2**

**FORMULARIO DE PROPUESTA ECONÓMICA CONTRATACIÓN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **La Paz** |  | **de Agosto** | **de 2022** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **EMPRESA COTIZANTE "PROVEEDOR":** |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **FORMULARIO DE PROPUESTA ECONOMICA** | | | | | |
| **Nº** | **DETALLE** | | **CANTIDAD** | **PRECIO UNITARIO** | **TOTAL BS.** |
| 1 | ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS ASEGURADOS | | 1 |  |  |
|  | **TOTAL BS.-** | | |  |  |
|  |  | | | |  |
|  | **FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE** | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Validez de la oferta: | |  | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **La Paz -------------** | **de** | **-------------** | **de 2022** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |