

Documento de Aclaraciones

Proceso SDP-10-2019 de la “Consultoría de medición de la prestación de los servicios del ISFODOSU”

Pregunta #1: Un proponente debe presentar oferta técnica y económica para uno de los lotes o para los tres lotes en su conjunto.

Respuesta #1: Puede presentar oferta para uno o todos los lotes.

Pregunta #2: Si las propuestas se presentan para cada lote individual un proponente puede presentar oferta técnica y económica para más de un lote.

Respuesta #2: Favor ver respuesta anterior

Pregunta #3 Aclarar las frecuencias de entrega de los productos y cuáles productos. En la página No. 4, sección "Relación y descripción de los productos esperados" habla de informes de cada trimestre, pero en la sección "Frecuencia de informes" se indica que "Producto 1 de los lotes 1 y 2: anual. Producto 2 lotes 1 y 2, productos 1 y 2 lote 3: Cuatrimestral ". Esto genera confusión.

Respuesta #3: Si, estos son los tiempos ya que son tipo de documentación diferente, con periodos de ejecución distinta (la mayoría de entrega cuatrimestral). Cada lote es independiente.

Pregunta #4 En la página #5, sección "Viajes previstos" se indica que ISFODOSU facilitará el traslado a los recintos de acuerdo a disponibilidad, por tanto, nos gustaría saber:

Respuesta #4: ISFODOSU proveera los viajes al interior (Recintos).

Pregunta #5 Proveerán transporte desde Santo Domingo a Santiago, San Juan de la Maguana y a San Pedro de Macorís?

Respuesta #5: Si.

Pregunta #6 En los casos que no tengan disponibilidad de transporte ¿La empresa deberá cubrir el transporte?

Respuesta #6: ISFODOSU cubrirá el transporte.

Pregunta #7 Bajo cuáles condiciones se dispondría o no de transporte?

Respuesta #7: Al hacer viajes a los Recintos del ISFODOSU que se encuentran en el interior (desde Santo Domingo).

Pregunta #8 Las encuestas pueden ser de manera telefónica? En caso de ser no la respuesta ¿Cuáles son las vías que deben ser agotadas?

Respuesta #8: Pueden ser telefónicas, pero debido a temas de costos y que los estudiantes están en aulas a tiempo completo (horario de clases a tiempo completo) normalmente se realizan las encuestas de forma presencial. Por igual, se podrían utilizar encuestas online (asegurando un correcto llenado de las mismas y por una muestra significativa).

Pregunta #9 En los "Objetivos Específicos", inciso #13, indica que se debe medir aspectos relacionados con "El nivel de atención de acuerdo al tipo de usuario". Dicho lo anterior ¿Cuáles son los tipos de usuarios?

Respuesta #9: Estudiantes y ciudadanía en general que accede a los servicios otorgados por el ISFODOSU (ya sea a solicitar una información o recibir algún tipo de servicio).

Pregunta #10 Las encuestas se deben realizar al inicio, durante, al final de cada programa de clase o combinado? Favor especificar, ya que en caso de ser al final, el contrato debe de ser de al menos de 12 meses y 15 días para que el ofertante no esté en incumplimiento al finalizar el contrato.

Respuesta #10: A mediados de cada cuatrimestre.

Pregunta #11 ¿Cuáles son los criterios de auditoria técnicas o aspectos específicos a evaluar en los comedores, residencia estudiantil, limpieza de instalaciones y el servicio de biblioteca?

Respuesta #11: Deben de hacer la propuesta los oferentes de acuerdo a los criterios que consideran aptos. El ISFODOSU no proveera dichos criterios.

Pregunta #12 Según las especificaciones del primer punto en el "Alcance del servicio a contratar" en la página #15. ¿Cuáles son los indicadores de calidad en el servicio y los procesos? ¿Cuáles son los estándares de calidad?

Respuesta #12: Satisfacción por encima del 90% de los siguientes indicadores:

1. Satisfacción con **tiempo establecido para recibir los documentos** solicitados,
2. Satisfacción con **el horario** establecido para recibir los documentos solicitados
3. Satisfacción el **tiempo de espera** para recibir los documentos solicitados
4. Satisfacción con **la competencia** mostrada por el personal de registro que presta el servicio
5. Satisfacción con **el trato y la cortesía** mostrada por el personal de registro que presta el servicio
6. Satisfacción con **la facilidad de acceso** a las áreas de solicitud
7. Satisfacción con la calidad **y exactitud de los documentos** recibidos
8. Satisfacción con **la facilidad** para solicitar documentos

Pregunta #13Cuál es la metodología de encuesta de la institución? Página #15, 2do punto.

Respuesta #13: Encuestas online.

Pregunta #14 ¿Se debe aplicar todas las preguntas del servicio estudiantil, administrativo, acceso a la información y demás criterios al mismo individuo o se deben establecer muestras diferenciadas por cada criterio? Hacemos esta pregunta porque una encuesta con muchas preguntas tiene el riesgo de ser abandonada o que en un punto de la encuesta el individuo ofrezca respuesta para terminar lo más pronto posible y no se obtendría el resultado deseado. Quisiéramos tener las reglas claras, parámetros adicionales y/o excepciones de las encuestas.

Respuesta #14: Muestras diferenciadas de cada criterio.

Pregunta #15 ¿Cuántas personas se evaluarán en el cliente misterioso por tipo de servicio, por horario y tanda?

Respuesta #10: A determinar por muestra aleatoria en cada una de las tandas y horarios de servicio.

Pregunta #16 En el párrafo 2 de la página #19, se indica que se evaluarán de manera telefónica las competencias y capacidad resolutive de los colaboradores de áreas administrativas. En ese caso:

Respuesta #16: Si, serán evaluadas.

Pregunta #17 Suministrarán las preguntas con relación al cargo o área en particular del colaborador a evaluar o deberán ser formuladas por la empresa?

Respuesta #17: Deberán ser formuladas por la empresa.

Pregunta #18 Al igual que la pregunta #10, se requieren los mismos datos para la evaluación telefónica.

Respuesta #18: A determinar por muestra aleatoria en cada una de las tandas y horarios de servicio. (La compañía deberá de proveer una cantidad estimada según la cantidad de empleados que laboran en el ISFODOSU