	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: 1
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

<b>N° de Cotización</b>	5000003365
<b>Persona de Contacto:</b>	Isabel Rioja De La Vía
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:isabel.rioja@ypfbtransporte.com.bo">isabel.rioja@ypfbtransporte.com.bo</a>
<b>Teléfono:</b>	356 6000 Int. 6323
<b>Modalidad de Presentación de Propuesta:</b>	Plataforma ERP Acceso en "Presente su Oferta" Sitio Web: <a href="https://www.ypfbtransporte.com.bo/contrataciones/contratacion-de-bienes-y-servicios/">https://www.ypfbtransporte.com.bo/contrataciones/contratacion-de-bienes-y-servicios/</a>

## **PARTE I – CONDICIONES GENERALES DE LA INVITACIÓN**

### **1. OBJETO**

A través de la presente Invitación a Cotizar, YPFB TRANSPORTE S.A. invita a empresas y personas habilitadas en su Base de Datos a la presentación de una oferta para la provisión de los bienes/servicios señalados en su requerimiento.

- i. El presente documento y los anexos que formen parte de éste contienen los términos y condiciones a los cuales está sujeto el proceso de cotización y el documento contractual emergente de la **Orden de Servicio**.
- ii. Los bienes/servicios ofertados deberán ajustarse a las especificaciones y alcances descritos en este requerimiento.
- iii. Las cotizaciones deben consignar, clara e inequívocamente los siguientes puntos:
  - Precio:
  - Plazo de entrega del bien/servicio:
- iv. Debe adjuntarse toda la información técnica necesaria para la correcta y completa evaluación de las propuestas.
- v. Toda cotización deberá estar plenamente identificada, y deberá además adjuntar toda la información necesaria.

### **2. VALIDEZ DE LA OFERTA**


La Propuesta deberá tener una validez no menor a **noventa (90)** días calendario, desde la fecha fijada para la entrega de las Propuestas.  
YPFB TRANSPORTE S.A. podrá solicitar por escrito la extensión del período de validez de las Propuestas.

### **3. INSPECCIÓN PREVIA**

En caso que en los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas se establezca la inspección previa del lugar y el entorno donde se realizarán los servicios o la obra o entrega o puesta en marcha de los bienes, ésta es de **carácter obligatorio** para todos los potenciales proponentes, siendo causal de descalificación de su Oferta/Propuesta, la inasistencia a la misma.

### **4. PRINCIPIOS DE CONDUCTA**

La actuación de las empresas invitadas debe regirse, irrestricta y permanentemente, por todos y cada uno de los principios éticos insertos en el Código de Conducta de YPFB TRANSPORTE S.A., la misma que se encuentra publicada en la página web: [www.ypfbtransporte.com.bo](http://www.ypfbtransporte.com.bo), y adjunta al presente requerimiento

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: 2
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

Consecuentemente, debe notarse que una eventual infracción a estos principios implicará la automática exclusión del infractor y su oferta.

## 5. CONFIDENCIALIDAD

El proponente invitado tiene la obligación de guardar estricta confidencialidad respecto a la información puesta a su disposición para su participación dentro del presente proceso y por tanto se obliga a no divulgar por ningún medio físico o electrónico la misma, así como aquella que se vaya a desarrollar con la expedición del Contrato y durante el período de provisión de los bienes o servicios (para el caso de que el proponente sea adjudicado).

El incumplimiento a esta determinación otorgará a YPFB TRANSPORTE S.A. la facultad de considerar la descalificación del proponente o, en su defecto, la resolución del Contrato, Orden de Compra u Orden de Servicio emitido, preservando YPFB TRANSPORTE S.A. el derecho de demandar al infractor y los a que resultaren, sea por dolo o culpa, co-partícipes materiales y/o intelectuales del daño ocasionado.

## 6. SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS FIJADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO

En adición a lo anotado, se deja establecido que la sola presentación de una propuesta en atención al presente requerimiento implicará el sometimiento del proponente a todas las disposiciones, condiciones y especificaciones contenidas en este documento y sus apéndices, sin necesidad de declaración expresa alguna.

Por tanto, YPFB TRANSPORTE S.A. considera que el proponente, al presentar una oferta en atención a la Invitación a Cotizar, lo hace con pleno conocimiento y absoluta conformidad de las especificaciones administrativas y técnicas, y que - en este marco - su oferta cubre todas las especificaciones establecidas para los servicios cotizados, así como las previsiones necesarias para su transporte y disposición en el lugar a ser determinado para su entrega.

YPFB TRANSPORTE S.A. rechazará todo reclamo o pretensión de cobro adicional emergente de un supuesto desconocimiento o error relacionado con la naturaleza y/o las condiciones de lo requerido.

## 7. CONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS

Es obligación de los proponentes cerciorarse de la naturaleza del requerimiento particular realizado por YPFB TRANSPORTE S.A. a objeto de considerar todos los aspectos generales y particulares que puedan de alguna manera afectar la provisión o el costo de los servicios a ser ofertados.

El único punto de contacto autorizado a efectos de proporcionar aclaraciones o información respecto al presente requerimiento, es el analista responsable a quién las empresas invitadas podrán dirigirse vía correo electrónico.


## 8. CONTACTO AUTORIZADO

Durante el período que dure el proceso concerniente a la Invitación a Cotizar, los proponentes únicamente podrán contactarse con el analista responsable de la Gerencia de Contrataciones de YPFB TRANSPORTE S.A., a quien podrán dirigirse vía correo electrónico.

## 9. ACLARACIONES Y ENMIENDAS

YPFB TRANSPORTE S.A. podrá, sea en atención a una solicitud expresa de alguno de los proponentes o por iniciativa propia, emitir circulares aclaratorias y/o modificatorias de la información técnica y/o administrativa proporcionada en el marco de este proceso (reduciendo o incluso eliminando uno o más de los ítems requeridos).

Estas circulares serán proporcionadas por escrito, WEB y plataforma ERP a todos los proponentes, sin identificar en su caso al proponente que efectuó la consulta, y hasta antes de la fecha de presentación de

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>3</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

Ofertas. Cabe señalar que los proponentes deberán efectuar las consultas de aclaración por escrito y dirigirlas en todos los casos al analista asignado por la Gerencia de Contrataciones de YPFB TRANSPORTE S.A.

Bajo ninguna circunstancia se aceptarán solicitudes verbales de aclaración, ni contactos efectuados de un modo distinto al aquí especificado, dejándose establecido que el incumplimiento a esta disposición originará la inmediata descalificación de la empresa infractora.

#### **10. ERRORES Y OMISIONES SUBSANABLES**

YPFB TRANSPORTE S.A. a su solo juicio y sin necesidad de justificación alguna, podrá solicitar a cualquier proponente que rectifique o complete contenidos en su oferta con la única condición de que los mismos no incidan sobre aspectos sustanciales de la misma, sean accidentales, accesorios o de forma y no afecten ni la legalidad ni la solvencia de la Propuesta. Se deja sentado que todo proponente acepta que la decisión de YPFB TRANSPORTE S.A. sobre cuáles pueden considerarse como errores subsanables será vinculante para todos y cada uno de los proponentes sin derecho a reclamo alguno posterior.

#### **11. EXCLUSIÓN DE ÍTEMS**

YPFB TRANSPORTE S.A. podrá, en cualquier momento, antes o después de la apertura técnica y económica o el caso que corresponda y sin por ello invalidar el proceso, excluir del mismo uno o más de los ítems de cotización insertos en el sitio de presentación de la oferta económica, para lo que bastará comunique su decisión por escrito mediante la forma que vea más conveniente.

#### **12. DECLARATORIA DESIERTA**

YPFB TRANSPORTE S.A. declarará desierta la presente convocatoria y notificará a los Proponentes, cuando corresponda, si se produce alguna de las cinco situaciones siguientes:

- a) Cuando no se hubiera recibido propuesta alguna.
- b) Si la o las propuestas no hubieran cumplido con los requisitos de la Invitación a Cotizar y/o sus anexos.
- c) Cuando la (s) propuesta (s) económica (s) supere (n) el 10% del Precio Referencial.
- d) Cuando la (s) propuesta (s) económica (s) exceda(n) el Precio Referencial, y esté dentro del margen del 10% y no se pueda certificar/validar el presupuesto adicional.
- e) Cuando el proponente adjudicado incumpla la presentación de documentos o desista de formalizar la Contratación, siempre que no existan otras propuestas que cumpla con los requisitos establecidos dentro del mismo Proceso de Contratación.

#### **13. CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN O ANULACIÓN DEL PROCESO**


YPFB TRANSPORTE S.A., sin necesidad de expresar explicación o justificativo alguno, podrá cancelar, suspender o anular la presente convocatoria hasta antes de la emisión del Contrato respectivo. Al respecto, los proponentes reconocen que el hecho de cancelar, suspender o anular esta convocatoria no implicará ninguna responsabilidad legal, económica, ni de ninguna otra índole para YPFB TRANSPORTE S.A.

#### **14. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

La propuesta deberá ser elaborada en idioma español, y subida en plataforma ERP, tanto la oferta técnica como la oferta económica y sus anexos.

#### **15. PROCESO DE SELECCIÓN DE LA OFERTA GANADORA**

YPFB TRANSPORTE S.A. seleccionará la oferta que dé cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en la matriz de evaluación técnica, la(s) propuesta(s) con el precio evaluado más bajo y la forma

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>4</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

de adjudicación total o parcial mencionada en los Términos de Referencia/Especificaciones Técnicas de la Invitación a Cotizar, al momento del envío de la invitación.

Nótese que la relación contractual que vincula a YPFB TRANSPORTE S.A. con la empresa adjudicataria tiene como objeto la provisión de los bienes/servicios cotizados y ofertados bajo las especificaciones,

descripciones, términos, condiciones y plazos establecidos en el Invitación a Cotizar y el Contrato a emitirse; documentos que de forma integral acreditan los antecedentes y términos contractuales entre partes.

Consecuentemente, las empresas invitadas deberán considerar que la remisión de una cotización en atención a la presente Invitación a Cotizar implicará tácitamente, en todos los casos, la conformidad del proponente con estos términos y condiciones.


En este marco, los proponentes aceptan que la relación contractual entre la empresa o proveedor seleccionado y YPFB TRANSPORTE S.A. se perfeccionará con la sola aceptación de ésta última, y que esta aceptación se comunicará en la forma de un Contrato.

## 16. RÉGIMEN DE MULTAS

16.1 En caso de que el Contratista no concluyera los Servicios o entrega de Bienes comprometidos en el plazo previsto en la Orden de Servicio u Orden de Compra, o que incumpla en cualquier condición establecida en la Orden de Servicio u Orden de Compra que no sea atendida en un plazo otorgado por YPFB TRANSPORTE S.A. ante una intimación escrita, YPFB TRANSPORTE S.A. podrá imponer por día de retraso, una multa progresiva computable sobre el monto remanente del servicio retrasado o que reste por entregar, correspondiente al 0,15% (cero coma quince por ciento) hasta alcanzar el máximo del 5% (cinco por ciento), porcentaje a partir del cual la multa será del 0,30% (cero coma treinta por ciento) hasta un máximo del 10% (diez por ciento) del monto total de la Orden de Servicio. El alcanzar este límite máximo podrá dar lugar a la resolución por incumplimiento de la Orden de Servicio u Orden de Compra por parte de YPFB TRANSPORTE S.A. Se deja establecido que el resarcimiento convencional al que se refiere la presente estipulación está referido y relacionado únicamente a la demora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Contratista.

16.2 Lo anotado precedentemente no podrá considerarse como la estipulación de un resarcimiento convencional o una cláusula penal y por tanto, cualquier monto emergente de la aplicación de la presente cláusula no configura el límite de la responsabilidad del Contratista, salvándose los derechos de YPFB TRANSPORTE SA a solicitar y obtener pago por los daños y perjuicios que pudieran corresponder y otros conceptos que fueran aplicables.

16.3 Las partes convienen que, por el importe de las multas y/o cualquier otro cargo que proceda formular al contratista, se le cursará la correspondiente Nota de Débito, quedando YPFB TRANSPORTE S.A. facultada para afectar y deducir el monto de la misma de cualquier crédito a su favor que el Contratista tuviera con ella o llegare a tener. En el supuesto que el contratista no tuviera acreencias a su favor, deberá cancelar lo adeudado dentro de los 10 (diez) días de recibida la Nota de Débito. Para tal efecto, la liquidación de multas realizada por YPFB TRANSPORTE S.A. en el que se detalle el plazo de incumplimiento, constituirá una obligación líquida, exigible y de plazo vencido el onceavo día calendario de haberse recibido la Nota de Débito.

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>5</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		

## PARTE II – CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

### 1. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

- ✓ **Lugar de entrega del servicio:** De acuerdo a Términos de Referencia
- ✓ **Documento contractual:** Orden de Servicio
- ✓ **Plazo de Entrega del Servicio:** 3 meses a partir de Orden de proceder
- ✓ **Modalidad de Adjudicación:** Por el total
- ✓ **Método de Selección:** Cumplimiento de aspectos técnicos y precio evaluado más bajo.

### 2. REUNIÓN DE ACLARACIONES

No aplica.

### 3. INSPECCIÓN VISITA EN OBRA

No aplica.

### 4. DOCUMENTOS A PRESENTAR CON LA PROPUESTA

Declaración jurada del proponente: Deberá ser firmada por su representante legal y subida en plataforma ERP junto a su propuesta técnica.

### 5. FORMA DE PRESENTACIÓN

La Propuesta deberá ser cargada en la **Plataforma ERP de YPFB TRANSPORTE S.A.**

- ✓ El Proponente deberá subir una carpeta que incluya los documentos administrativos y la propuesta técnica.
- ✓ Se deberá tabular los precios unitarios de su propuesta en el sitio asignado en el ERP, y cuando se requiera, adjuntar en PDF planilla de oferta Económica.


### 6. INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

**PLAZO, HORA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS:** Los proveedores interesados deberán presentar sus ofertas hasta la hora, día y lugar indicado señalados a continuación:

- a) Las empresas interesadas deberán subir a la Plataforma ERP su propuesta Técnica y Económica hasta **las 14:00 horas del día miércoles 23 de noviembre de 2022.**
- b) Los proponentes deberán ofertar su mejor alternativa de precios para la provisión de bienes, servicios o ejecución de obra, para lo cual **deberán ingresar sus precios en el campo de oferta económica “Posiciones” disponible en el ERP.** Asimismo, si se solicita, **deberán anexar en el campo “Notas y Anexos” la Planilla de Oferta Económica.**

Información sobre la licitación	Licitante	<b>Posiciones</b>	Notas y anexos	Ponderaciones y números de puntos
▼ <a href="#">Resumen de posiciones</a>				

- c) La Oferta económica deberá ser presentada en **Dólares de los Estados Unidos de América o bolivianos.**

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>6</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

Si YPFB TRANSPORTE S.A. estimara conveniente conceder prórrogas al plazo anotado, comunicará las mismas a todos los proponentes interesados, la fecha y hora de presentación serán aquellas que al efecto se anoten en estas comunicaciones.

## 7. DOCUMENTOS A PRESENTAR


El **proponente que se adjudique** el servicio, para firma del Contrato, Orden de Servicio u Orden de Compra deberá presentar el Certificado de Registro como Proveedor Regular de YPFB TRANSPORTE S.A., en caso de no contar con el Certificado de Registro, para gestionar dicho certificado, deberá presentar en **forma** digital la siguiente documentación:

### REQUISITOS SEGÚN TIPO DE PROVEEDORES EMPRESAS UNIPERSONALES

1. Formulario FA.020 indicando los datos de su empresa, Razón Social, NIT, Dirección, Teléfonos, Correos, etc., firmado y sellado por el representante legal de la empresa en el campo "Solicitante".
2. Formulario FA.023 firmado y sellado por el representante legal de la empresa. Usar un formulario FA.023R1 para una cuenta bancaria a registrar.
3. Encabezado del extracto bancario o Certificación del banco de la Cuenta bancaria registrada en el formulario FA.023.
4. Lista de Bienes y/o Servicios que comercializa. Además, si tiene alguna exclusividad o representación de Marca o Servicio debe presentar la certificación.
5. Número de Identificación Tributaria (NIT de Exhibición).
6. Certificación Electrónico del NIT – Actualizado a la fecha.
7. Certificado de Actualización de Matricula de Comercio.
8. Documento de Identidad a Color del Representante.  
En caso de contar con Representante legal:
9. Certificado de Tradición comercial de Poderes.
10. Testimonio de Poder del Representante Legal

### EMPRESAS EN SOCIEDADES COMERCIALES (LTDA, SRL, SA, ETC.)

1. Formulario FA.020 indicando los datos de su empresa, Razón Social, NIT, Dirección, Teléfonos, Correos, etc., firmado y sellado por el representante legal de la empresa en el campo "Solicitante".
2. Formulario FA.023 firmado y sellado por el representante legal de la empresa. Usar un formulario FA.023 para una cuenta bancaria a registrar.
3. Encabezado del extracto bancario o Certificación del banco de la Cuenta bancaria registrada en el formulario FA.023.
4. Lista de Bienes y/o Servicios que comercializa. Además, si tiene alguna exclusividad o representación de Marca o Servicio debe presentar la certificación.
5. Número de Identificación Tributaria (NIT de Exhibición).
6. Certificación Electrónico del NIT – Actualizado a la fecha.
7. Correo o Link de acceso para la verificación de la Copia digital de todos los documentos cursantes en la carpeta emitido por SEPREC (Trámite N° 56).
8. Copia digital del Certificado de tradición comercial de todos los documentos registrados en la carpeta emitido por SEPREC (Trámite N° 55) (puede ser reemplazado por un Certificado de Tradición Comercial de la Constitución más un Certificado de Tradición Comercial de Poderes).
9. Documento de Identidad a Color del o los Representantes.

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: 7
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

### **SOCIEDADES CIVILES**

1. Formulario FA.020 indicando los datos de su empresa, Razón Social, NIT, Dirección, Teléfonos, Correos, etc., firmado y sellado por el representante legal de la empresa en el campo "Solicitante".
2. Formulario FA.023 firmado y sellado por el representante legal de la empresa. Usar un formulario FA.023 para una cuenta bancaria a registrar.
3. Encabezado del extracto bancario o Certificación del banco de la Cuenta bancaria registrada en el formulario FA.023.
4. Lista de Bienes y/o Servicios que comercializa. Además, si tiene alguna exclusividad o representación de Marca o Servicio debe presentar la certificación.
5. Número de Identificación Tributaria (NIT de Exhibición).
6. Certificación Electrónico del NIT – Actualizado a la fecha.
7. Documento de Identidad a Color del Representante Legal;
8. Testimonio de Constitución de la Sociedad;
9. Poder del Representante legal.

### **PROFESIONALES INDEPENDIENTES Y/O CUENTAPROPISTAS**

1. Formulario FA.020 indicando los datos de su empresa, Razón Social, NIT, Dirección, Teléfonos, Correos, etc., firmado y sellado por el representante legal de la empresa en el campo "Solicitante";
2. Formulario FA.023 firmado y sellado por el representante legal de la empresa. Usar un formulario FA.023 para una cuenta bancaria a registrar;
3. Encabezado del extracto bancario o Certificación del banco de la Cuenta bancaria registrada en el formulario FA.023;
4. Número de Identificación Tributaria (NIT de Exhibición);
5. Certificación Electrónico del NIT – Actualizado a la fecha;
6. Documento de Identidad a Color del Profesional y/o Contratista;
7. Detalle o C.V. de Servicios ofertados.


### **EMPRESAS EXTRANJERAS**

1. Formulario FA.026 (firmado y sellado por el Representante Legal de la empresa);
2. Formulario FA.025 (firmado y sellado por el Representante Legal de la empresa);
3. Documento que certifique la cuenta bancaria registrada en el formulario FA.025, emitido por el Banco;
4. Copia digital del Certificado que acredite la existencia legal y funcionamiento actual de la empresa en su país de origen;
5. Copia digital del Certificado de Inscripción de Contribuyentes Tributarios;
6. Copia digital del documento de constitución de la sociedad, estatutos, "articles of incorporation, articles of association" o equivalentes que permita verificar la conformidad societaria;
7. Copia digital del documento de mandato emitido ante autoridad notarial o equivalente en el país de origen, sea: Carta poder, Poder, certificación o documento equivalente del representante legal;
8. Copia digital del Documento de identidad y pasaporte del representante legal;
9. Certificado de representación de marca o servicio, si aplica, indicando si es o no exclusiva.

**Nota:** Únicamente, en caso de adjudicación de un proceso de contratación, será requerida la presentación de los documentos referidos a:

- Copia digital del Certificado que acredite la existencia legal y funcionamiento actual de la empresa en su país de origen;



	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>8</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		

- Copia digital del Certificado de Inscripción de Contribuyentes Tributarios;
- Copia digital del documento de constitución de la sociedad, estatutos, “articles of incorporation, articles of association” o equivalentes que permita verificar la conformidad societaria; debidamente apostillados o autenticados ante el consulado boliviano en el país de su emisión y por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Estado Plurinacional de Bolivia, en original. En este caso, la documentación tendrá validez de un año desde su emisión.

#### **8. SEGUROS**

No aplica seguros, leer Anexo 5 Cláusula de Indemnidad y Responsabilidad de Seguros TR.

#### **9. GARANTÍAS**

No aplica garantías Bancarias.

#### **10. DECLARACIÓN JURADA DEL PROPONENTE**

Anexo 3 Declaración Jurada de Proponente, a presentar en propuesta técnica.

#### **11. FORMA DE PAGO**

De acuerdo a Términos de Referencia.

#### **12. ANEXOS**

Forman parte de la invitación los siguientes documentos:

- **Anexo 1** Código de Conducta de YPFB TRANSPORTE S.A./ Política de Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial
- **Anexo 2** Requisitos de Gestión, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial para Contratistas
- **Anexo 3** Declaración Jurada de Proponente
- **Anexo 4** Anexo 4 Matriz de Evaluación de Propuestas Técnicas
- **Anexo 5** Cláusula de Indemnidad y Responsabilidad de Seguros para Contratistas TR

#### **CONFIDENCIALIDAD**

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de la Empresa YPFB TRANSPORTE S.A. Queda prohibida su copia y/o distribución parcial o total sin el expreso consentimiento del propietario.

### **PARTE III – TÉRMINOS DE REFERENCIA**


#### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

#### **1. ANTECEDENTES Y OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO**

##### **1.1 ANTECEDENTES**

YPFB TRANSPORTE S.A. a fin de medir el grado de satisfacción de los clientes por el servicio prestado, realiza anualmente una encuesta, cuyos resultados dan las directrices con las que se puede enfocar los esfuerzos de mejora del servicio en las áreas que lo requieran, optimizando el trabajo.



	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>9</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

## 1.2 OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO

Realizar una Encuesta de Satisfacción al Cliente correspondiente a la gestión 2022, para medir el grado de satisfacción de los agentes de YPFB y clientes de YPFB TRANSPORTE S.A. con respecto al servicio que se les presta.

El requerimiento incluye realización y revisión de formularios, entrevistas grupales o individuales, tabulación, análisis de resultados y entrega de informe final.

## 2. ALCANCE

De manera enunciativa mas no limitativa es el siguiente:


- **Tamaño de la muestra:** Quince cuestionarios a clientes de YPFB TRANSPORTE S.A., once de las cuales se ejecutarán en la ciudad de Santa Cruz y cuatro en la ciudad de La Paz.

## 3. DETALLES Y CARACTERÍSTICAS

- **Número de encuestados:** La modalidad de aplicación será grupal o individual, sujeto a requerimiento de los entrevistados.
- **Instrumento:** Cuestionario estructurado con alrededor de 35 preguntas cerradas y algunas preguntas abiertas (¿Por qué?) para indagar información útil para YPFB TRANSPORTE S.A
- **Empresa Encuestadora:** Deberá tener al menos 3 años de experiencia específica con clientes de reconocida trayectoria. Deberá adjuntar al menos 3 documentos de verificación de servicios prestados a otros clientes.

Los proponentes deberán presentar en su propuesta:

- Una descripción del tipo de investigación que propone realizar, según el objetivo del servicio.
- Una descripción de la metodología a emplear.
- Un cronograma estimado de actividades, incluyendo:
  - ✓ Reuniones de coordinación/supervisión
  - ✓ Revisión del cuestionario
  - ✓ Preparación de los encuestadores
  - ✓ Recolección de datos
  - ✓ Análisis y tabulación de datos
  - ✓ Elaboración de informe (3 Copias duras y digital)
  - ✓ Presentación del informe final (Presencial)
- Entrega de informes
  - ✓ Para la **Presentación Preliminar** deberá entregarse:
    - Archivos en Word y Excel y/u otro que corresponda, para efectos de revisión.
    - Un informe preliminar impreso.
  - ✓ Para la **Presentación Final** se debe entregar
    - Informe completo en versión digital

	<b>INVITACIÓN A COTIZAR</b> <b>Nro. 5000003365</b>	Hojas: <b>10</b>
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

- Informe completo impreso a colores, tres (3) ejemplares

#### 4. PLAZO DEL SERVICIO

La realización del servicio deberá ejecutarse en un periodo máximo de 3 (tres) meses, luego de la orden de proceder y se desarrollará de acuerdo al cronograma que se coordinará con YPFB TRANSPORTE S.A. previamente.

#### 5. LUGAR DE LA ACTIVIDAD

Ciudades de Santa Cruz y La Paz

#### 6. MODALIDAD DE PAGO

El pago del servicio se realizará bajo la modalidad de pago total a la conclusión del mismo.

#### 7. FORMA DE EVALUACIÓN

- Para este proceso la forma de evaluación técnica es de cumplimiento de los siguientes señalados en el anexo 4.
- Superada la evaluación técnica las propuestas económicas serán seleccionadas por: **Precio Evaluado más Bajo.**

