



INVITACIÓN A COTIZACIÓN SIMPLE
5000004232

PÁGINA 1

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023”

N° de Invitación	5000004232
Persona de Contacto:	Susana Mercado
Correo Electrónico	Susana.Mercado@ypfbtransporte.com.bo
Teléfono:	356 6316
Modalidad de Presentación de Propuesta:	Plataforma ERP, acceso en https://www.gastransboliviano.com.bo/contrataciones/contratacion-de-bienes-y-servicios

PARTE I – CONDICIONES GENERALES DE LA INVITACIÓN

1. OBJETO

A través de la presente Invitación a Cotización Simple, GAS TRANSBOLIVIANO S.A. invita a empresas y personas habilitadas en su Base de Datos a la presentación de una oferta para la provisión de los 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 servicios ofertados deberán ajustarse a las especificaciones y alcances descritos en este requerimiento.
- iii. Las cotizaciones deben consignar, clara e inequívocamente los siguientes puntos:
 - Plazo de entrega del servicio:
 - Precio:
- iv. Debe adjuntarse toda la información técnica necesaria para la correcta y completa evaluación de las propuestas.
- v. Toda Oferta/Propuesta 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 **sesenta (60)** días calendario, desde la fecha fijada para la entrega de las Propuestas.

GAS TRANSBOLIVIANO 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 realizará la entrega o puesta en marcha de los bienes/equipos, 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 GAS TRANSBOLIVIANO S.A., el mismo que se encuentra publicado en la página web: www.gastransboliviano.com.bo, y adjunta al presente requerimiento. Consecuentemente, debe notarse que una eventual infracción a estos principios implicará la automática exclusión del infractor y su oferta.

5. CONFIDENCIALIDAD

La información generada durante el Proceso de Contratación, hasta su formalización contractual, tiene carácter confidencial, salvo los usos específicos y necesarios para llevar adelante el Proceso de Contratación y entre los destinatarios que forman parte del mismo.

El personal de la Gerencia de Contrataciones asignado a cada Proceso de Contratación, es el único autorizado para mantener contacto con los Oferentes/Proponentes una vez iniciado el Proceso de Contratación y para canalizar las consultas, que deberán ser coordinadas con la Unidad Solicitante y/o las Gerencias de Soporte necesarias para atender éstas.



**INVITACIÓN A COTIZACIÓN SIMPLE
5000004232**

PÁGINA 2

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023”

El incumplimiento a esta determinación otorgará a GAS TRANSBOLIVIANO S.A. la facultad de considerar la descalificación del proponente o, en su defecto, la resolución del Contrato, Orden de Compra emitida, preservando GAS TRANSBOLIVIANO S.A. el derecho de demandar al infractor y a los 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, GAS TRANSBOLIVIANO S.A. considera que el proponente, al presentar una oferta en atención a la Invitación a Cotización Simple, lo hace con pleno conocimiento y absoluta conformidad de los términos, condiciones, 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.

GAS TRANSBOLIVIANO 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 SERVICIOS

Es obligación de los proponentes cerciorarse de la naturaleza del requerimiento particular realizado por GAS TRANSBOLIVIANO 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.

8. CONTACTO AUTORIZADO

Durante el período que dure el proceso concerniente a la Invitación a Cotización Simple, los proponentes únicamente podrán contactarse con el Analista/Especialista responsable de la Gerencia de Contrataciones de GAS TRANSBOLIVIANO S.A., a quien podrán dirigirse vía correo electrónico.

9. ACLARACIONES Y ENMIENDAS

GAS TRANSBOLIVIANO 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 (correo electrónico), página 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 Ofertas. Cabe señalar que los proponentes deberán efectuar las consultas de aclaración por escrito y dirigirlas en todos los casos al Analista/Especialista asignado por la Gerencia de Contrataciones de GAS TRANSBOLIVIANO 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

GAS TRANSBOLIVIANO 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 GAS TRANSBOLIVIANO 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. CANCELACIÓN DE ÍTEMS

GAS TRANSBOLIVIANO 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, cancelar del mismo, uno o más de los ítems de cotización insertos en el sitio de presentación de la oferta económica, para lo que bastará la comunicación de su decisión por escrito.

12. DECLARATORIA DESIERTA

GAS TRANSBOLIVIANO 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 y/o cuando las ofertas recibidas fueran inhabilitadas.
- b) Cuando todas las ofertas fueran descalificadas.
- c) Cuando el oferente/proponente adjudicado incumpla la presentación de documentos o desista de formalizar la contratación, siempre que no existan otras ofertas/propuestas que cumplan con los requisitos establecidos dentro del mismo proceso de contratación
- d) Cuando la oferta económica exceda el Precio Referencial y no se pueda certificar/validar el presupuesto adicional

13. CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN O ANULACIÓN DEL PROCESO

GAS TRANSBOLIVIANO 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 GAS TRANSBOLIVIANO 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.

Los montos establecidos en la Propuesta económica deberán contemplar todos y cada uno de los componentes o factores necesarios para la oportuna y completa provisión de los bienes, servicios o la ejecución de obra requeridos, encontrándose incluidos en ellos todos los conceptos, incluyendo, pero sin limitarse a costos directos e indirectos, previsiones, impuestos, tasas, tributos, contribuciones, utilidades, requisitos de bioseguridad y otros aplicables.

Tributación: Los Proponentes deberán calcular los precios cotizados en el entendido que los mismos comprenden todos los tributos (impuestos, cargas, o contribuciones especiales), gravámenes, aranceles y todo otro concepto (en Bolivia o en el exterior del país) necesarios para proveer el bien/servicio o ejecutar la obra a favor de GAS TRANSBOLIVIANO S.A. en los términos del presente proceso. Por tanto, todos los costos originados por las incidencias fiscales mencionadas en este párrafo deberán estar incluidos en el precio ofertado.

15. INHABILITACIÓN DE PROPUESTAS

15.1. Los proponentes deben considerar que sus ofertas/propuestas serán inhabilitadas cuando el proponente incurra en las siguientes causales:

- 15.1.1. Si la propuesta fuese presentada en un lugar, sitio o plataforma diferente al establecido en la presente Invitación a Cotización Simple.
- 15.1.2. Si la Propuesta se encuentre sujeta a cualquier condición o contiene desviaciones a los términos y condiciones fijados en la presente Invitación a Cotización Simple, siempre que las mismas no hayan sido aceptadas mediante Enmienda emitida antes de la presentación de propuestas.
- 15.1.3. Cuando el proponente presente dos o más alternativas, a menos que la presente Invitación a Cotización Simple se establezcan de manera expresa la posibilidad de presentar dichas alternativas.
- 15.1.4. Inasistencia del proponente a la inspección previa, en caso de establecerse en la presente Invitación a Cotización Simple.
- 15.1.5. Cuando el proponente ofrezca la provisión parcial de servicios requeridos y ello no esté permitido en esta Invitación a Cotización Simple
- 15.1.6. Cuando, durante el proceso de evaluación, no se reciban en los plazos comunicados las aclaraciones solicitadas.
- 15.1.7. Cuando existan contactos efectuados de un modo distinto al especificado en la presente Invitación a Cotización Simple (ver punto 8 de las Condiciones Generales de la Invitación)
- 15.1.8. Cuando exista evidencia razonable a juicio de GTB S.A. de que el proponente ha incumplido el compromiso de confidencialidad implícito en su participación en el presente proceso.
- 15.1.9. Cuando el proponente incurriera en prácticas fraudulentas.
- 15.1.10. Cuando la propuesta no sea presentada de acuerdo a lo requerido en la presente Invitación a Cotización Simple.

16. PROCEDIMIENTO PARA LA CORRECCIÓN DE ERRORES ARITMÉTICOS

16.1. Se corregirán los errores aritméticos, verificando la información de la Propuesta, considerando lo siguiente:

- 16.1.1. Cuando exista discrepancia entre los montos indicados en numeral y literal, prevalecerá el literal.
- 16.1.2. Cuando exista diferencia entre el precio unitario señalado por el proponente y el total de un ítem que se haya obtenido multiplicando el precio unitario por la cantidad de unidades, prevalecerá el precio unitario cotizado.

16.2. GTB realizará la corrección y remitirá una solicitud de aclaración al proponente respecto a su propuesta. En caso de que el proponente no confirme la aplicación de lo establecido en el punto 16.1, se considerará una modificación de su propuesta económica y por tanto la aplicación de lo establecido en el punto 15. INHABILITACIÓN DE PROPUESTAS.

17. CONCERTACIÓN

La Concertación se realizará con los proponentes habilitados técnicamente, de acuerdo a alguna de las siguientes condiciones:

17.1. Cuando el Precio ofertado supere el Precio Referencial.

17.2. En caso de existir entre dos o más ofertas, una diferencia porcentual entre sí menor o igual al cinco por ciento (5%) con respecto a la mejor oferta y que se encuentren enmarcadas en el Precio Referencial. Esta gestión se realizará a las Ofertas en las cuales aplique esta condición

17. PROCESO DE SELECCIÓN DE LA OFERTA GANADORA

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

Nótese que la relación contractual que vincula a GAS TRANSBOLIVIANO S.A. con la empresa adjudicataria tiene como objeto la provisión de los servicios cotizados y ofertados bajo las especificaciones, descripciones, términos, condiciones y plazos establecidos en la Invitación a Cotización Simple y la Orden de Compra 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 oferta en atención a la presente Invitación a Cotización Simple 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 GAS TRANSBOLIVIANO S.A. se perfeccionará con la sola aceptación de ésta última, y que esta aceptación se comunicará en la forma de un Contrato/Orden de Compra.

18. RÉGIMEN DE MULTAS

18.1 En caso de que el Contratista no concluyera la entrega de servicios comprometidos en el plazo previsto en la Orden de Compra, o que incumpla en cualquier condición establecida en la Orden de Compra que no sea atendida en un plazo otorgado por GAS TRANSBOLIVIANO S.A. ante una intimación escrita, GAS TRANSBOLIVIANO S.A. podrá imponer por día de retraso, una multa progresiva computable sobre el monto remanente 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 Compra. El alcanzar este límite máximo podrá dar lugar a la resolución por incumplimiento de la Orden de Compra por parte de GAS TRANSBOLIVIANO 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.

18.2 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 GAS TRANSBOLIVIANO S.A. a



**INVITACIÓN A COTIZACIÓN SIMPLE
5000004232**

PÁGINA 5

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023”

solicitar y obtener pago por los daños y perjuicios que pudieran corresponder y otros conceptos que fueran aplicables.

18.3 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 GAS TRANSBOLIVIANO 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 GAS TRANSBOLIVIANO 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.

PARTE II – CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

1. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

- ✓ **Lugar de entrega del Servicio:** De acuerdo a los Términos de Referencia
- ✓ **Documento contractual:** Orden de Servicio
- ✓ **Plazo de Entrega del Servicio:** 60 días calendario.
- ✓ **Modalidad de Adjudicación:** Por el Total
- ✓ **Método de Selección:** Cumplimiento de aspectos técnicos y precio evaluado más bajo.

2. DOCUMENTOS A PRESENTAR CON LA PROPUESTA

CERTIFICADO DE PROVEEDOR

El proponente deberá presentar en su propuesta el Certificado de Registro como **Proveedor Regular Vigente** de YPFB TRANSPORTE S.A

DECLARACIÓN JURADA DEL PROPONENTE

A presentar adjunto en la propuesta técnica. Deberá ser firmada por su representante legal y subida en plataforma ERP junto a su propuesta técnica.

3. 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 deberán tabular los precios unitarios de su propuesta en el sitio asignado en el ERP, y cuando se requiera, adjuntar en PDF **su planilla de oferta económica**.

4. 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 cargar a la Plataforma ERP su propuesta Técnica y Económica hasta **las 14:00 horas del día lunes 05 de febrero de 2024.**
- b) Los proponentes deberán ofertar su mejor alternativa de precios para la provisión de servicios, 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	Posiciones	Notas y anexos	Ponderaciones y números de puntos
▼ Resumen de posiciones				

- c) La Oferta económica deberá ser presentada en bolivianos.

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

5. DECLARACIÓN JURADA DEL PROPONENTE NO IMPEDIMIENTO

A presentar adjunto en la propuesta técnica. Deberá ser firmada por su representante legal y subida en plataforma ERP junto a su propuesta técnica.

6. SEGUROS

Remitirse al Anexo 7 Cláusula de indemnidad y responsabilidad de Seguros para Contratistas.

7. GARANTÍAS

No aplica.

8. FORMA DE PAGO

Pago total a la conclusión.

9. ANEXOS

Forman parte de la invitación los siguientes documentos:

- **Anexo 1** Código de Conducta de GAS TRANSBOLIVIANO S.A./ Política de Calidad, Seguridad & Salud en el Trabajo, 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 del proponente No Impedimento
- **Anexo 4** Términos y Condiciones de la OS
- **Anexo 5** Planilla de oferta económica
- **Anexo 6** Matriz de Evaluación Técnica
- **Anexo 7** Cláusula de indemnidad y responsabilidad de Seguros para Contratistas

PARTE III

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Antecedentes.

El **Estudio de Satisfacción al Cliente** se realiza anualmente y su realización está incluida en el procedimiento interno de GTB GPT.001 “Servicio al Cliente”.

El **Estudio de Satisfacción al Cliente** es una herramienta que le permite a GasTransboliviano S.A. conocer la opinión que tienen los clientes/cargadores externos de GTB sobre el servicio que nuestra empresa les brinda. Asimismo, se obtiene un índice o indicador global llamado ISC, el cual es un promedio de los índices o indicadores de varias áreas evaluadas, todos estos índices son sobre un nivel máximo de 5 (cinco) puntos y un mínimo de 1 (uno).

El estudio debe estar estructurado de tal manera que previamente a la obtención del ISC global, se obtienen índices para diferentes áreas de desempeño que a su vez se subdividen en grupos, requerimientos y evidencias.

Al final del estudio realizado a los clientes/cargadores externos de GTB y una vez procesados y entregados todos los datos por parte del consultor, GTB elabora un plan de acción que debe ser implementado para atender los requerimientos y mejorar el servicio prestado a los nuestros clientes/cargadores de GTB.

Alcance de los servicios requeridos / beneficios perseguidos.

Realización del Estudio de Satisfacción al Cliente 2023, entrega por parte del consultor a GTB de un informe con los resultados del estudio y de las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Beneficios.

Cumplir con lo establecido en los procedimientos internos de GTB en cuanto a la realización de este estudio, a través de lo cual se tiene previsto ayudar en la obtención de la recertificación de las normas de calidad de la empresa.

Mejorar el nivel de satisfacción y atención a los clientes/cargadores de GTB. GTB elaborará un plan de acción en base a los resultados y recomendaciones del estudio mencionado.

Medir el nivel de satisfacción de los clientes/cargadores de GTB.

Selección del Consultor Para Este Estudio.

Se debe realizar invitación a distintos proveedores que puedan proveer este servicio y éstos al presentar sus propuestas deben cumplir con los puntos detallados en las secciones siguientes de **Alcance del contrato y Términos contractuales relevantes**.

Alcance del contrato.

Alcance geográfico.

	INVITACIÓN A COTIZACIÓN SIMPLE 5000004232	PÁGINA 9
	“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023”	

Los trabajos de recopilación de datos se llevarán en forma de entrevista personal para aquellos clientes de GTB que se encuentren en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y para los clientes que se encuentren fuera de la ciudad o del país se la realizará virtualmente.

Alcance técnico.

Para llevar a cabo el objetivo planteado se llevará a cabo encuestas a los clientes y su posterior procesamiento, análisis y presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones generadas por el estudio, esto se debe realizar considerando las características mencionadas a continuación:

- **Encuestas a Clientes**

El consultor deberá diseñar las encuestas (con el análisis de las preguntas que requieren realizarse) tomando en cuenta las áreas y grupos a ser evaluados, posteriormente se realizarán las encuestas a los clientes de GTB. El diseño de la encuesta y las preguntas se realizará en forma coordinada con GTB.

Cada pregunta a ser efectuada debe ser evaluada cuantitativamente por el cliente en un rango de valor del 1 (uno) al 5 (cinco), luego se obtendrán promedios para cada área y para cada grupo (según lo requerido), los promedios de las áreas servirán para obtener el ISC global del estudio. Adicional a las evaluaciones cuantitativas se deben realizar evaluaciones cualitativas (para lo cual se elaborarán actas de entrevistas para cada cliente)

Las entrevistas para el llenado de las encuestas se realizarán en forma directa a los que se encuentren en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y en forma virtual a los que se encuentran fuera de la ciudad.

Cada cliente o empresa tendrá varias personas a ser entrevistadas para las diferentes áreas de evaluación y por lo tanto las entrevistas (tanto virtuales como presenciales en Santa Cruz) deberán ser realizadas en forma grupal para cada cliente, para obtener mejor retroalimentación y por ende mejores resultados en la investigación.

La lista de los puntos de contacto para cada cliente/cargador será provista por GTB, el consultor debe coordinar con los clientes las entrevistas de acuerdo a disponibilidad de tiempo de éstos (velando que sean entrevistas grupales).

- **Estructura del Estudio**

En forma paralela a las encuestas el consultor debe diseñar y estructurar un instrumento de trabajo de investigación para obtener los diferentes índices por áreas y grupos (según lo requerido por GTB) y también el índice global de satisfacción al cliente o ISC. Esto se realizará en coordinación con GTB.

- **Análisis de los datos**

El consultor debe de procesar y revisar los datos obtenidos en forma cuantitativa, y también analizar los aspectos cualitativos de la encuesta. Luego de lo anterior se deben emitir las conclusiones y finalmente las recomendaciones respectivas del estudio, las mismas que serán tomadas en cuenta por GTB.

- **Productos a obtenerse**

Al finalizar el trabajo el consultor debe entregar a GTB un informe final de los resultados obtenidos que incluya resultados **por cada cliente y por cada área evaluada**; también los resultados se deben entregar en **forma global** como promedio de todos los clientes y áreas.

El informe debe incluir las conclusiones y recomendaciones hechas por el consultor en base a los resultados arrojados por el estudio, de la misma manera se debe entregar también a GTB una presentación ejecutiva del informe.

El informe debe incluir como anexos todas las puntuaciones de las encuestas por cliente y por áreas, también puntuaciones promedio en forma global. También se deben incluir como anexos las actas de entrevistas realizadas a cada empresa.

- **Clientes a ser evaluados**

1. **Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB)**

- Mercado Externo
- Personal relacionado con la administración y ejecución Contrato de servicio Firme e Interrumpible acorde al área de influencia de GTB.

Empresas:

PETROBRAS

GAS DEL ORIENTE BOLIVIANO

- Mercado Interno
- Personal relacionado con la administración y ejecución del Contrato de Servicio Interrumpible mercado interno, acorde al área de influencia de GTB.

Empresas:

ITACAMBA

YPFB REDES - MUTUN

GAS DEL ORIENTE BOLIVIANO (GOB)


2. **Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobras)**

Mercado Externo

- Personal relacionado con la administración y ejecución del Contrato TCO acorde al área de influencia de GTB.

3. **Transportadora Brasileira Gasoducto Bolivia-Brasil S.A. (TBG) con personal en Río de Janeiro – Brasil**

Se menciona que cada empresa tendrá varias personas a ser entrevistadas, las mismas que serán provistas por GTB al consultor antes de comenzar el estudio, así mismo se proveerá información de contacto para coordinar las entrevistas.

	INVITACIÓN A COTIZACIÓN SIMPLE 5000004232	PÁGINA 11
	“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023”	

Términos contractuales relevantes.

Legislación aplicable: [Boliviana](#).

Duración aproximada del servicio: [60 días](#).

Arbitraje (tribunal y normas convenidas): [Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo \(CAINCO\) de Santa Cruz de la Sierra](#)

Tipo de remuneración y forma de pago: [Se cancelará el servicio posterior a la presentación de resultados](#)

Procedimiento de aprobación de pagos: [Por cumplimiento de servicio](#).

Plazos de desembolso: [Estándar, 30 días](#)