

EMPRESA PORTUARIA ARICA

ANT.: Bases Licitación "Consultoría para la Aplicación de una Encuesta de Medición de Reputación de las Partes Interesadas respecto de la Empresa Portuaria Arica"

MAT.: Remite Respuestas a Consultas.

SEÑORES

LICITANTES

PROPUESTA PÚBLICA EPA 07/2018

CONSULTORÍA PARA LA APLICACIÓN DE UNA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE REPUTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS RESPECTO DE LA EMPRESA PORTUARIA ARICA

PRESENTE

Arica, 19 de junio de 2018.-

De acuerdo con lo establecido en las Bases Administrativas que rigen la Licitación Pública N° 07/ 2018 relativa al servicio de "Consultoría para la Aplicación de una Encuesta de Medición de Reputación de las Partes Interesadas respecto de la Empresa Portuaria Arica", Empresa Portuaria Arica emite el presente documento con aclaratorias y respuestas a las consultas:

Aclaratoria N° 2

MODIFIQUESE como Anexo N° 8 Carta Declaración Toma de Conocimiento "Reglamento para Gestión de Prevención de Riesgos y Ambiental para Contratistas y Sub Contratistas".

Aclaratoria N° 3

MODIFIQUESE Anexo Oferta Económica como el Anexo N° 9.
(Se adjuntan anexos en formato editable)

Pregunta N°1

¿EPA cuenta con las bases de datos de contacto de los actores a entrevistar?

Respuesta N°1

Si.

Pregunta N°2

¿Es posible proponer una encuesta telefónica u online a una parte de la muestra en Arica?

Respuesta N°2

Remítase a los Términos de Referencia.

Pregunta N°3

¿Es posible proponer un cronograma de tres meses, en lugar de dos?

Respuesta N°3

Si.



Máximo Lira 389 / Arica – Chile

E-mail: puertoarica@puertoarica.cl / web: www.puertoarica.cl / Fono: 56-58/ 2593400 - 2593480

Pregunta N°4

¿Existe marco presupuestario definido para esta licitación?

Respuesta N°4

Si. sin embargo, no se contempla publicarlo.

Pregunta N°5

Estuvimos revisando las bases, y la página con relación a la licitación 072018 , pero no nos queda claro en cuál de las dos fechas deben presentarse las ofertas ya que en el recuadro a la vista dice 29 de junio. Y en un documento AVISO, menciona como fecha de entrega el día 20. Por lo que agradeceríamos si nos pueden aclarar esta inquietud.

Respuesta N°5

Fecha Presentación de Ofertas: 29.06.2018 conforme Aclaratoria N° 01 del 31.05.2018.

Pregunta N°6

¿Sólo se puede aplicar encuesta on line a las partes interesadas que se encuentran en Bolivia, o también a otros grupos en Chile, como Colaboradores propios y proveedores? Esto puede ayudar a disminuir costos.

Respuesta N°6

Remítase a la Respuesta 2.

Pregunta N°7

¿EPA suministrará bases en Excel con datos actualizados (nombre, cargo, mail, teléfono, dirección, otros de interés) de todas las partes interesadas incluidas en la muestra? En caso de que no todos, ¿cuáles grupos no y cuáles sí?

Respuesta N°7

Si.

Pregunta N°8

Pensando en autoridades y organismos públicos ¿han tomado en cuenta los plazos que por ley del lobby, se manejan para poder acceder a concretar una encuesta / entrevista con estos segmentos? Esto puede influir considerablemente en la tasa de respuesta y tiempo de terreno.

Respuesta N°8

El Oferente deberá efectuar la programación de los trabajos conforme su experiencia y para cumplir con las expectativas de EPA.

Pregunta N°9



¿La empresa que se adjudique la licitación contará con una contraparte en EPA comprometida con el apoyo en las labores de contacto con grupos de alta dificultad como TPA, clientes, autoridades, accionistas, colaboradores externos, etc? Esto es fundamental para una muestra de difícil alcance.

Respuesta N°9

Remítase al Numeral 23 de las Bases Administrativas.

Pregunta N°10

En caso de rechazo, que siempre ocurren, ¿hay reemplazo a los individuos de la muestra?.

Respuesta N°10

No se contempla.

Pregunta N°11

En caso de no cumplir la totalidad de la muestra exigida -que por ser casi un censo es prácticamente imposible- ¿cuál sería la consecuencia para el proveedor o está considerada la posibilidad de alcanzar una muestra menor por contingencias de terreno y contacto con potenciales encuestados?

Respuesta N°11

No se contempla.

Pregunta N°12

¿A qué se refieren con “verificación del cálculo de la muestra” especificados en las bases de la licitación apartado 7 descripción del servicio en la fase de muestreo? Especialmente ante el hecho de que EPA entrega el tamaño muestral.

Respuesta N°12

Simplemente verificar de acuerdo con la experiencia del Oferente, que el tamaño de la muestra haya sido la apropiada para que los resultados de la encuesta tengan validez estadística.

Pregunta N°13

¿A qué se refieren con “extracción de las muestras” especificados en las bases de la licitación apartado 7 descripción del servicio en la fase de muestreo? Ídem anterior.

Respuesta N°13

Se refiere al formato para la presentación de los datos.

Pregunta N°14

¿El informe final puede ser en power point y no en Word? Especialmente siendo un estudio de carácter cuantitativo, las gráficas y representaciones gráficas de datos estadísticos se hacen habitualmente en pptx por ser más eficiente y óptimo para estos fines.

Respuesta N°14

Se acepta lo planteado en tanto el documento sea lo suficientemente detallado y auto explicativo.



Pregunta N°15

¿Cuál es el presupuesto disponible para este proyecto?

Respuesta N°15

Remítase a la Respuesta N° 4.

Pregunta N°16

En el documento de los términos de referencia, se dice que los antecedentes de las encuestas aplicadas estarán disponibles para las empresas que adquieran los antecedentes de la licitación. ¿Es posible que pueda entregarnos, o explicar de dónde podemos conseguir aquella información, por favor?

Respuesta N°16

La información será remitida como adjunta a este documento.

Pregunta N°17

¿Se puede emitir un vale vista a modo de garantía de seriedad de la oferta? Esto es permitido por la Ley de compras públicas y en diversos dictámenes de la Contraloría General de la República.

Respuesta N°17

Remítase a las Bases Administrativas numeral 9.4

Pregunta N°18

En la página 7, en el punto 9.10 se menciona el Anexo N°8 – Carta de declaración toma de conocimiento del “Reglamento para gestión de prevención de riesgos y medio ambiente para contratistas y subcontratistas” Dicho anexo, no está adjunto en las bases administrativas. En su lugar (como Anexo N°8) figura la oferta económica. Agradecería que me pudiesen adjuntar dicha carta de declaración de toma de conocimiento, pues no estaba en las bases administrativas.

Respuesta N°18

Remítase a la Aclaratoria No 2 y No 3.

Pregunta N°19

Agradecería que me pudiesen proporcionar los anexos en formato word.

Respuesta N°19

Se adjuntan formatos.

Pregunta N°20

Respecto a la muestra

Según lo planteado en las bases, el universo muestral son 285 casos sumados todos los grupos de interés, de los cuales se requieren 262 casos como tamaño muestral mínimo. En el punto 14 se solicitan un 5% de error para un 95% de nivel de confianza, al aplicar las condiciones estadísticas para lograr estos niveles, se requieren un mínimo de 300 entrevistas efectivas para lograr el margen y nivel de error a nivel total muestra. ¿Dado que la base muestral mínima son 262 casos, la diferencia de 38 casos adicionales se debe



obtener a través de la aplicación de más entrevistas a los grupos mencionados?, por ejemplo, comunidades aledañas, ¿o hay otro criterio a utilizar?

Respuesta N°20

La tabla presentada en el punto 14 ya cuenta con la aplicación del 5% de error y el 95% de nivel de confianza por grupo de interés, por tanto, la cantidad de encuestas a realizar son 262.

Tipo de grupo de interés	Tamaño Muestral por grupo de interés
Colaboradores propios	30
Operador estratégico	7
Clientes	46
Autoridades y organismos públicos	2
Autoridades y organismos públicos	21
Accionistas	7
Colaboradores externos	15
Comunidades aledañas	21
Otros actores de la comunidad	3
Otras instituciones	28
Medios de comunicación	6
Proveedores	76
Total 262	

Pregunta N°21

Respecto al modelo

En la sección 2.1 se señala lo siguiente: "La EPA, desde el año 2011, ha venido aplicando sondeos de medición de la Percepción y Valorización de la Calidad de Servicios que presta el Puerto de Arica. Así es como a fines del 2011 se aplicó una primera encuesta enfocada principalmente en los Clientes y Usuarios del terminal, incluyendo empresarios, transportistas y agentes logísticos tanto bolivianos como chilenos.

En 2014 se aplicó una segunda medición que incluía, no solo una encuesta de Calidad de Servicio, sino también una referida a Reputación Corporativa que pretendía conocer la percepción de la Comunidad Ariqueña y Trabajadores respecto del desempeño de la EPA, basándose en 3 ejes fundamentales: Aporte al Desarrollo Económico de la Región, su respeto por el Cuidado del Medio Ambiente y la Preocupación por sus Trabajadores.



Todos estos antecedentes estarán disponibles para aquellas empresas que adquieran los antecedentes de la Licitación. “

- ¿Es posible acceder a la información señalada para conocer los instrumentos utilizados previamente?
- ¿Es posible sugerir mejoras al modelo previo para poder cumplir de mejor manera con los objetivos solicitados?

Respuesta N°21

- Si, se adjuntarán al presente documento.
- Si, siempre que se mejoren los resultados y las expectativas de EPA.

