



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte: ERAS 3845/18

BUENOS AIRES, 29 de agosto de 2018

### ORDEN DE CONTRATACIÓN N° 53/18

Sres:

Dr. Clemente Etchegaray  
Honduras 3750 Piso 2° "B"  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Contrataciones del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) el Documento de Bases, Condiciones y Especificaciones Técnicas, con su oferta de fecha 18 de julio de 2018, sírvase prestar el servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas que se detallan seguidamente:

#### 1. OBJETO:

Realización de DOS (2) encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios y de la comunidad respecto de los servicios prestados por la empresa AySA S.A.; una para los partidos del área original y otra específica para los nuevos partidos recientemente incorporados a la Concesión, de acuerdo a las siguientes características:

##### 1.1 ENCUESTA PERIÓDICA ANUAL PARTIDOS ÁREA ORIGINAL

Se deberá realizar una encuesta sobre DOS MIL (2000) cuentas de servicio tomadas del universo de usuarios del área original, distribuidas en forma proporcional a la cantidad de cuentas que componen la Concesión. Las cuentas a ser contactadas serán seleccionadas por método aleatorio simple, por medio telefónico, cuyos números serán provistos por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente.

Los objetivos principales de la realización de la encuesta periódica son:

- Saber el nivel de satisfacción, en escalas concretas de valoración, con los servicios de agua y cloacas del prestador.
- Saber los principales problemas de servicio que tiene con el prestador.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

- Saber los principales problemas sobre la facturación y la recepción de la misma que tiene con el prestador.
- Saber el nivel de satisfacción con respecto a la atención tanto personal como telefónica que tiene con el prestador.
- Conocer las expectativas que tiene con el prestador, es decir, qué cosas espera que mejoren o cambien.
- Registrar toda la información, como punto de partida de evaluaciones posteriores con los usuarios, en tableros y gráficos que permitan analizar evolución y resultados.

## **1.2. ENCUESTA ESPECÍFICA PARA PARTIDOS NUEVOS**

Se deberá realizar una encuesta sobre DOSCIENTAS (200) cuentas de servicio tomadas del universo de usuarios de las áreas nuevas, distribuidas en forma proporcional a la cantidad de cuentas que las componen. Las cuentas a ser contactadas serán seleccionadas por método aleatorio simple, por medio telefónico, cuyos números serán provistos por la Gerencia de Atención al Usuario del Ente.

Los objetivos principales de la realización de una encuesta a los nuevos usuarios incorporados bajo la concesión de AySA S.A. son:

- Saber si el usuario sabe quién es su prestador actual.
- Saber el nivel de satisfacción, en escalas concretas de valoración, con los servicios de agua y cloacas del anterior prestador.
- Saber los principales problemas de servicio que tenía con el prestador anterior.
- Saber los principales problemas sobre la facturación y la recepción de la misma que tenía con el prestador anterior.
- Saber el nivel de satisfacción con respecto a la atención tanto personal como telefónica que tenía con el otro prestador.
- Conocer las expectativas que tiene con el nuevo prestador (si sabe que lo tiene), es decir, qué cosas espera que mejoren o cambien.
- Registrar toda la información, como punto de partida de evaluaciones posteriores con los usuarios, en tableros y gráficos que permitan analizar evolución y resultados.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

## **2. CONSIDERACIONES GENERALES**

En ambos casos ( 1.1 y 1.2 ) la prestación del servicio en cuestión comprende el diseño del modelo de análisis (cuestionario), el diseño muestral (sorteo y selección de la muestra), el trabajo de campo, el procesamiento de los datos obtenidos, el análisis de los resultados, la elaboración y la entrega del informe de los mismos y todos los trabajos necesarios para el cumplimiento del objeto de la contratación, en un todo de acuerdo con lo estipulado en el Documento de Bases, Condiciones y Especificaciones Técnicas.

## **3. SUPERVISIÓN DE LA TAREA**

Las tareas se realizarán bajo la supervisión de la Gerencia de Atención al Usuario del Ente o por quien ésta designe a tal efecto.

## **4. PLAZO**

El trabajo deberá comenzar dentro de los CINCO (5) días hábiles contados desde el día posterior a la recepción de la orden de contratación y deberá estar finalizado como máximo el día 31 de octubre de 2018. La entrega del informe final deberá producirse como máximo con fecha 1 de noviembre de 2018.

## **5. MONTO TOTAL**

PESOS TRESCIENTOS DIECISEIS MIL (\$ 316.000.-) IVA incluido

## **6. MONTO DEL ANTICIPO. INTEGRACIÓN DE CONTRAGARANTÍA**

El anticipo solicitado en la oferta correspondiente al CINCUENTA POR CIENTO ( 50%) del monto adjudicado se establece en la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL ( \$ 158.000.-) IVA incluido. Antes de su cobro, se deberá constituir en el DEPARTAMENTO DE PERSONAL Y CONTRATACIONES del ERAS una contragarantía por el equivalente a dicho monto, de conformidad con lo previsto en el artículo 22 del Reglamento de Contrataciones del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) aprobado por la Resolución ERAS N° 39/18.

## **7. FORMA DE PAGO**

La factura correspondiente al anticipo deberá presentarse para su conformación en la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO del Organismo conforme a lo establecido en el Punto 6. La factura correspondiente al saldo restante deberá presentarse juntamente con el "certificado de conformidad con la prestación" -que emitirá la GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO en el DEPARTAMENTO DE PERSONAL Y CONTRATACIONES del Organismo. Los pagos se efectuarán dentro de los QUINCE (15) días hábiles de presentadas las facturas conformadas, con



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

cheque al día que se entregará en la Tesorería del Organismo sita en la Av. Callao 982 3º Piso de la CABA.

## 8. NORMATIVA APLICABLE

Contratación Directa por Trámite Simplificado. Serán de aplicación el artículo 16 y cctes. de la Resolución ERAS N° 39/18 que aprueba el Régimen de Contrataciones del ERAS (Anexo I). Se podrán consultar los textos normativos en la página WEB del organismo: [www.eras.gov.ar](http://www.eras.gov.ar). Véase "Contrataciones"

Quedan ustedes debidamente notificados.

Dra. Ma. FLORENCIA GARCÍA DE SALTERAIN  
D.T.O. DE PERSONAL Y CONTRATACIONES  
E.R.A.S.

Recibí original:

Apellido y Nombre: Etchebaray Clemente

Cargo:

DNI-LE-EC-EI: 20.404.678

Fecha: 30 de agosto de 2018