Aduana Paraguay	**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 12/17** "ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO" **INFORME TECNICO**

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 31 días del mes de Agosto de 2017, se reúnen en la sala de reuniones de la Unidad Operativa de Contrataciones los miembros del Comité de Evaluación conformado por Resolución N° 375/17; a los efectos de evaluar las ofertas correspondientes a la Licitación Por Concurso de Ofertas N° 12/2017 "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO", con ID N° 324.985.

Para tal efecto, se hallan presentes las personas que conforman el Comité de Evaluación conformado para este llamado:

- **Lic. Sergio Clemotte,** en representación de la Coordinación de Recursos Administrativos de la Dirección Nacional de Aduanas;
- **Lic. Francisco M. Candia,** en representación de la Coordinación de Calidad de la Dirección Nacional de Aduanas;
- **Sr. Roberto Enciso,** en representación del Dpto. de Calidad de la Dirección Nacional de Aduanas; y;
- **Sr. Gilberto González,** en representación de la Dirección Nacional de Aduanas.-

PRIMERO: Se da lectura al Acta de Apertura de Ofertas, realizada a los diez y seis días del mes de agosto del 2017, las empresas que presentaron ofertas fueron:

Nº	OFERENTES	PROPUESTA TECNICA	PROPUESTA ECONOMICA
1	VISUAL RESEARCH S.A.	Presenta	Presenta
2	CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE ANTONIO SALDIVAR	Presenta	Presenta

Observación: Se deja constancia que según lo consignado en el Acta de apertura no se presentaron observaciones al momento de la apertura de las ofertas técnicas.

SEGUNDO: Criterios de Evaluación – Examen Preliminar de Ofertas: El Comité de Evaluación inicia el análisis de la documentación de carácter sustancial de conformidad a lo establecido en la Ley N° 2051/03 De Contrataciones Públicas:

DOCUMENTOS REQUERIDOS	1 VISUAL RESEARCH S.A.	2 CONSULTORIA INTEGRAL
a) Presentación del Formulario de Oferta Técnica, debidamente completado, y firmado por el oferente o su representante;	CUMPLE	CUMPLE

C. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

b) Presentación de los documentos que acrediten la representación suficiente del firmante de la oferta para comprometer al oferente , conforme con lo requerido en la cláusula 11 de esta sección I,IAO;	CUMPLE	CUMPLE
c) Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar, establecidas en el art. 40 y de integridad conforme al Art. 20, inc."w", ambos de la Ley Nº 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto en la resolución Nº 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.	CUMPLE	CUMPLE
d) Resolución N° 849/15 "Por la cual se aprueba un criterio de evaluación para la calificación de la capacidad legal del oferente con respecto a la prohibición prevista en los incisos "A" y "B" del art. 40 de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas".	Se adjunta constancias emitidas por la Secretaría de la Función Pública.	
TEC-2 Organización y Experiencia del consultor. A. Organización del consultor, B. Experiencia del consultor	CUMPLE	CUMPLE
TEC-3 Observaciones y sugerencias sobre los términos de referencia al personal de contrapartida y a las instalaciones a ser proporcionados por el contratante	CUMPLE	CUMPLE
TEC- 4 Descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo	CUMPLE	CUMPLE
TEC-5 Composición del equipo y asignación de responsabilidades	CUMPLE	CUMPLE
TEC-6 Curriculum del personal profesional propuesto	CUMPLE	CUMPLE
TEC-7 Calendario de actividades del personal	CUMPLE	CUMPLE
TEC-8 Plan de trabajo	CUMPLE	CUMPLE

TERCERO: Seguidamente se procede a la evaluación de los criterios establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones. En cuanto a la puntuación otorgada a las Empresas oferentes en el Cuadro Comparativo de Calidad, este comité se basa en los criterios y sub. Criterios y el sistema de puntos establecidos en el punto 5,2 (a) del PBC, conforme al siguiente detalle:

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO EL CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A.

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 12/17

"ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO"

INFORME TECNICO

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

(I) Experiencia de los Consultores y/o Empresa pertinente a las tareas (Persona Física o Jurídica): Total [40]

a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos.

b) Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos.

1. **VISUAL RESEARCH S.A.:** La firma presenta siete trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y tres trabajos para el criterio b) Experiencia Específica, acompañados de sus respectivas facturaciones.

   Por Nota UOC N° 404 de fecha 24 de agosto de 2017, se ha solicitado a la firma la remisión de documentos que abalen los criterios del Punto (I) Experiencia de los Consultores y/o Empresa, Incisos a y b, indicándoles expresamente que tales documentaciones, como ser contratos, facturaciones o antecedentes, deben acreditar los profesionales a cargo del trabajo, cargo, el periodo y la cantidad de muestras.

   La firma ha respondido en los términos de su nota de fecha 25 de agosto de 2017, confirmando la cantidad de siete trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y tres trabajos para el criterio b) Experiencia Específica, acreditando la cantidad de muestras realizadas en los mismos, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad a los citados criterios *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. Asimismo se deja constancia que no han presentado otros trabajos o antecedentes, en el marco de la solicitud de documentaciones que les fuera realizado. El puntaje logrado por la firma en el Punto (I), Incisos a y b fue de 20 Puntos.-

2. **CONSULTORIA INTEGRAL:** No se ha realizado consultas a la firma. Han presentado contratos y antecedentes de trabajos similares, once trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y once trabajos para el criterio b) Experiencia Específica, acreditando la cantidad de muestras realizadas en los mismos, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad a los citados criterios *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. El puntaje logrado por la firma en el Punto (I), Incisos a y b fue de 36 Puntos.-

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

(II) LÓGICA DE LA METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO PROPUESTOS EN RESPUESTA A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA. Total [15]
Analizamos el:

a) Enfoque técnico y metodología [5]
En este Punto hemos evaluado la presentación realizada por los oferentes, considerando el grado de compresión descrito por los oferentes en este ítem con relación a los objetivos del trabajo, el enfoque de los servicios, el método para ejecutar las actividades y obtener el producto esperado y el grado del mismo. Así mismo el detalle de los problemas que se van a tratar, su importancia y la explicación del enfoque para tratarlos, la metodología que propone adoptar y resaltar la compatibilidad de esa metodología con el enfoque propuesto. Las cuales se ajustan a las condiciones establecidas en las bases del llamado.

b) Plan de trabajo [5]
La evaluación en este punto consistió en analizar la exposición de las actividades principales de trabajo, su contenido y duración, fases, relaciones entre si, etapas (incluyendo las aprobaciones provisiones del contratante) y las fechas de entrega de los informes. Si el plan de trabajo propuesto es o no consistente con el enfoque técnico y la metodología. Analizamos si el plan de trabajo esta en conjunción con la metodología así como el tiempo en que se plantea dar los primeros resultados de la gestión y las sugerencias de corrección expuesto en el menor tiempo posible, de tal manera a acompañar la gestión dentro del Plazo Propuesto. Las cuales se ajustan a las condiciones establecidas en las bases del llamado.

c) Organización y dotación de personal [5]
Analizamos la estructura propuesta y la composición de los equipos, donde observamos el detalle de las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable y el personal técnico y de apoyo designado.

Por lo expuesto en los puntos precedentes se ha otorgado a las 2 firmas participantes que han presentado la documentación sustancial el total de puntos. *(Cuadro consolidado de puntajes técnicos).*

(III) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 5 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar las siguientes experiencias puntuables: Total (35).

a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 40% como mínimo de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 15 puntos.

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZALEZ
Asesor - D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

b) Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 40% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos.

1. **VISUAL RESEARCH S.A.:** Presenta al LIC. FABIAN ANDRES NIELLA QUESADA *(Licenciado en Administración de Empresas – UCA – adjunta copia de título universitario)*. La firma acredita que los mismos trabajos presentados para el Criterio (I), fueron realizados por el citado profesional *(siete trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y tres trabajos para el criterio b) Experiencia Específica)*.

   Por Nota UOC N° 404 de fecha 24 de agosto de 2017, se ha solicitado a la firma la remisión de documentos que abalen los criterios del Punto (III) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo, Incisos a y b, indicándoles expresamente que tales documentaciones, como ser contratos, facturaciones o antecedentes, deben acreditar los profesionales a cargo del trabajo, cargo, el periodo y la cantidad de muestras.

   La firma ha respondido en los términos de su nota de fecha 25 de agosto de 2017, confirmando la participación del profesional propuesto en siete trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y tres trabajos para el criterio b) Experiencia Específica, acreditando la cantidad de muestras realizadas en los mismos, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad a los citados criterios *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. Asimismo se deja constancia que no han presentado otros trabajos o antecedentes, en el marco de la solicitud de documentaciones que les fuera realizado. El puntaje logrado por la firma en el Punto (III), Incisos a y b fue de 21 Puntos.-

2. **CONSULTORIA INTEGRAL:** Presenta al LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR (Licenciado en Contabilidad - UNA – *adjunta copia de título universitario)*. La firma acredita que los mismos trabajos presentados para el Criterio (I), fueron realizados por el citado profesional.

   No se ha realizado consultas a la firma. Han presentado contratos y antecedentes de trabajos similares, confirmando la participación del profesional propuesto en once trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y once trabajos para el criterio b) Experiencia Específica, acreditando la cantidad de muestras realizadas en los mismos, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad a los citados criterios *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. El puntaje logrado por la firma en el Punto (III), Incisos a y b fue de 35 Puntos.-

LIC. GILBERTO GONZALEZ
Asesor - D.A.L.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
...DC
...as

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

(IV) Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 3 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 3 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral.). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 10 puntos.

1. **VISUAL RESEARCH S.A.:** Presenta a la LIC. MIRNA GONZALEZ *(Licenciada en Psicología - UNA – adjunta copia de título universitario)*. La firma acredita que los mismos trabajos presentados para el Criterio (I), fueron realizados por el citado profesional *(siete trabajos enmarcados en el criterio a) Experiencia General y tres trabajos para el criterio b) Experiencia Específica)*.

   Por Nota UOC N° 404 de fecha 24 de agosto de 2017, se ha solicitado a la firma la remisión de documentos que abalen los criterios del Punto (IV) Experiencia del encargado de trabajo en el campo, Incisos a y b, indicándoles expresamente que tales documentaciones, como ser contratos, facturaciones o antecedentes, deben acreditar los profesionales a cargo del trabajo, cargo y el periodo.

   La firma ha respondido en los términos de su nota de fecha 25 de agosto de 2017, confirmando la participación del profesional propuesto en la totalidad de los trabajos presentados, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad al citado criterio *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. El puntaje logrado por la firma en el Punto (IV), fue de 10 Puntos.-

2. **CONSULTORIA INTEGRAL:** Presenta al LIC. HERIBERTO ROMERO (Licenciado en Contabilidad - UNA – *adjunta copia de título universitario)*.

   No se ha realizado consultas a la firma. Han presentado contratos y antecedentes de trabajos similares, confirmando la participación del profesional propuesto en varios trabajos presentados, los cuales fueron evaluados y puntuados de conformidad a los citados criterios *(Se adjunta Cuadro Comparativo)*. El puntaje logrado por la firma en el Punto (IV), fue de 10 Puntos.-

Finalmente dejamos constancia que la firma VISUAL RESEARCH S.A., presenta una segunda nota en fecha 31 de agosto de 2017, adjuntando certificados de trabajos realizados a la Firma Philip Morris Paraguay S.A., sin que este Comité Evaluador se lo haya solicitado nuevamente y con seis días posteriores a la consulta realizada en la Nota UOC N° 404 de fecha 24 de agosto de 2017 citada precedentemente, cuyos documentos se adjuntan a la presente. No obstante, aclaramos que dichos certificados corresponden a contratos o antecedentes similares ya declarados y avalados por copias de facturaciones en la oferta de la firma, que a su vez ya fueron evaluados y puntuados conforme constan en los *Cuadros Comparativos de verificación técnica*, por lo que no inciden en la puntuación final de los criterios.

LIC. HUBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO J. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A.

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana Paraguay	**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 12/17** "ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO" **INFORME TECNICO**

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", sus reglamentaciones, así como de las Bases y Condiciones establecidas en el PBC, se evaluaron a los oferentes otorgándole puntos sobre la base de la escala establecida, cuyo resultado final corresponde al siguiente detalle:

El mínimo puntaje técnico Pt requerido para calificar es 70 Puntos.		
1. VISUAL RESEARCH S.A.	**Total Puntos: 66.-**	**NO SUPERA** la etapa de Evaluación Técnica
2. CONSULTORIA INTEGRAL	**Total Puntos: 96.-**	**SUPERA** la etapa de Evaluación Técnica

Que el Pliego de Bases y Condiciones dispone expresamente: *"Sección 2. Instrucciones para los consultores. Evaluación de las propuestas técnicas. 5.2 El Comité de Evaluación evaluará las propuestas técnicas sobre la base de su cumplimiento con los términos de referencia, aplicando los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en la Hoja de Datos. A cada propuesta se le asignará un puntaje técnico (Pt). Una propuesta que en esta etapa no responda a aspectos importantes de la SP, y particularmente a los términos de referencia* ***o no logra obtener el puntaje técnico mínimo indicado en la Hoja de Datos, será rechazada".*** El resaltado es nuestro.

Al respecto, se han establecido claramente los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en el PBC, sobre los cuales se ha realizado la evaluación y otorgado los puntos, la firma **VISUAL RESEARCH S.A.,** ha obtenido solo sesenta y seis puntos (66), considerándose como válidos la totalidad de los trabajos o antecedentes similares presentados (7 generales y 3 específicos), y aun ante la solicitud expresamente realizada vía Nota UOC N° 404, no ha presentado ni declarado otros trabajos o antecedentes que avalen la obtención de más puntos que los otorgados en los criterios evaluados, agotándose la instancia, por lo que no ha acreditado la cantidad suficiente de contratos o antecedentes similares para la obtención de los setenta (70), puntos mínimos requeridos para calificar y en consecuencia corresponde la descalificación de su oferta.

Los Cuadros Comparativos conteniendo el resumen de los puntajes se adjunta al presente informe.

Atentamente.

Lic. FRANCISCO H. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17
CUADRO 1 - COMPARATIVO CONSOLIDADO PROPUESTA TECNICA

Criterio de Evaluación	Puntaje	VISUAL Research S.A.	CONSULTORIA INTEGRAL
Instrucciones para los Consultores; HOJA DE DATOS; 5.2 (a) Los criterios y sub criterios, y el sistema de puntos que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas son:			
(I) Experiencia de los Consultores y/o Empresa pertinente a las tareas (Persona Física o Jurídica): Total [40]			
a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos.	20	14	16
b) Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos	20	6	20
Total de puntos para el criterio (I):	**40**	**20**	**36**
(II) Lógica de la metodología y plan de trabajo propuestos en respuesta a los términos de referencia:			
a) Enfoque técnico y metodología	5	5	5
b) Plan de trabajo	5	5	5
c) Organización y dotación de personal	5	5	5
Total de puntos para el criterio (II):	**15**	**15**	**15**
(III) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 5 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar las siguientes experiencias puntuables: Total (35).			
a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 40% como mínimo de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 15 puntos.	15	15	15
Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 40% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos.	20	6	20
Total de puntos para el criterio (III):	**35**	**21**	**35**
(IV) Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 3 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 3 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral.). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 10 puntos.	10	10	10
Total de puntos para los cuatro criterios:	**100**	**66**	**96**

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17

CUADRO 2 - COMPARATIVO PROPUESTA TECNICA

(I) Experiencia de los Consultores y/o Empresa pertinente a las tareas (Persona Física o Jurídica): Total [40]

a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos. **Observacion 4.502 entrevistas: 50% = 2.251 entrevistas.**

Orden	VISUAL Research SA			CONSULTORIA INTEGRAL		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	CAST PARAGUAY 2013 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Marzo a junio 2013 - 6.600 casos).	Presenta Factura	2	ESTUDIO DE MERCADO 2016 VIVE S.A. - Medir la capacidad socio economica del mercado meta de la zona y establecer con esto la viabilidad del proyecto de apertura de un nuevo supermercado. (Mayo a Agosto 2016 - 3.000 casos).	Presenta Copia de Contrato.	2
2	CAST PARAGUAY 2014 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2014 - 6.500 casos).	Presenta Factura	2	CENSO DE SOCIOS 2016 - COOPERATIVA MONTILLO LTDA. - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Abril a julio 2016 - 2.755 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
3	CAST PARAGUAY 2015 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2015 - 6.600 casos).	Presenta Factura	2	CENSO DE SOCIOS 2015 CORA (CAÑEROS ORGANICOS ASOCIADOS) - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Mayo a setiembre 2015 - 2.300 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
4	CAST PARAGUAY 2016 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Junio a Agosto 2016 - 4.150 casos).	Presenta Factura	2	CENSO DE SOCIOS 2016 seguimiento, CORA (CAÑEROS ORGANICOS ASOCIADOS) - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Mayo a setiembre 2015 - 2.500 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
5	SHARING SESSION ADVANCE - Encuesta de Testeo y evaluacion de nuevos productos con cuotas de edad, sexo, nivel socioeconomico y consumo. (Abril a junio 2015 - 4.600 casos)	Presenta Factura	2	ESTUDIO SOCIO ECONOMICO DEL TRANSPORTE PUBLICO 2015, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Julio a noviembre 2015 - 3.200 casos).	Presenta Copia de Contrato.	2
6	ESTUDIO BRAND ADOPTION MODEL - Estudio de conicimiento, aceptacion, consumo y probabilidad de compra, recompra y adopcion de marca. (Noviembre 2015 a enero 2017 - 5.123 casos).	Presenta Factura	2	ESTUDIO DE MERCADO 2015 PROGRESSING BLUE S.R.L. - Encuesta en las principales ciudades del pais, con el fin de conocer la tendencia del consumidor hacia los productos recientemente ofrecidos y su vialidad (Julio a setiembre 2015 - 2.500 casos).	Presenta Copia de Contrato.	2
7	ESTUDIO DE OPINION PUBLICA 2013 OLAS 3 Y 4 - Encuesta de opinion publica en hogares con cuotas de edad, sexo y nivel de educacion. (Marzo a abril 2013 - 5.350 casos).	Presenta Factura	2	ESTUDIO DE MERCADO PARA LINEA DE JUGUETES 2015 - BARROS & COMPANY S.A. (Mayo de 2015 - 2.200 casos)	Presenta Copia de Contrato. **OBS.: No presenta la cantidad de casos para puntuar en el criterio.**	0
8				EMPADRONAMIENTO DE LOS PRODUCTORES DE ARTESANIA 2015 - ESTACION NUCLEO CULTURAL. Conocer los grupos focales que se decican a la artesania (Mayo a agosto 2015)	Presenta Copia de Contrato. **OBS.: No se acredita la cantidad de casos para puntuar en el criterio.**	0
9				ESCUESTA DE PERCEPCION 2015 - DIRECCION NACIONAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS. Encuesta de percepcion sobre la calidad del servicio brindado por la DNCP (Octubre a diciembre 2015)	Presenta Copia de Contrato. **OBS.: No se acredita la cantidad de casos para puntuar en el criterio.**	0
10				ESTUDIO DE MERCADO INSERCION DE UN NUEVO PRODUCTO 2014 - MAX MIN S.A. - Medir la satisfaccion del cliente y la receptividad hacia el producto y la aceptacion del producto (Abril a julio de 2014 - 2.690 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
11				ESTUDIO DE MERCADO PARA PRODUCTOS DE ARTESANIA 2014 - ESTACION A NUCLEO CULTURAL - Conocer los grupos focales que se decican a la artesania (Marzo a junio de 2014 - 2.300 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
TOTAL			**14**			**16**

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO ALCANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17

CUADRO 2 - COMPARATIVO PROPUESTA TECNICA

(I) Experiencia de los Consultores y/o Empresa pertinente a las tareas (Persona Física o Jurídica): Total [40]

b) Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 50% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos. **Observacion 4.502 entrevistas: 50% = 2.251 entrevistas.**

Orden	VISUAL Research SA			CONSULTORIA INTEGRAL		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	Custumer Satisfaction 2015 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Abril a Noviembre 2015 - 6.300 casos).	Presenta Factura	2	SATISFACION AL SOCIO 2016 - COOPERATIVA PO'A LTDA. Medir la satisfaccion de los socios, de los servicios que brinda la cooperativa, evaluar la atencion al cliente, medir el grado de receptividad e imagen que tenia la Cooperativa para sus asociados (Mayo a setiembre 2016 - 2.200 casos)	Presenta Copia de Contrato. **OBS.: No se acredita la cantidad de casos para puntuar en el criterio.**	0
2	Custumer Satisfaction 2016 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Enero a Diciembre 2016 - 10.328 casos).	Presenta Factura	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2014 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES - 2.390 casos)	Presenta Cerfificado y Factura	2
3	Custumer Satisfaction 2017 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Enero a junio 2017 - 3.822 casos).	Presenta Factura	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2015 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES - 2.585 casos)	Presenta Cerfificado y Factura	2
4				SATISFACCION AL CLIENTE 2016 - MAX MIN S.A. Medir la satisfaccion del cliente hacia el producto y la aceptacion del producto. (Setiembre a diciembre 2016 - 3.000 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
5				SATISFACCION AL USUARIO 2014 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Octubre a diciembre 2014 - 4.144 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
6				SATISFACCION AL USUARIO 2015 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Noviembre a diciembre 2015 - 4.434 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
7				SATISFACCION AL USUARIO 2016 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Setiembre a diciembre 2016 - 4.434 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
8				SATISFACCION AL USUARIO 2013, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Mayo a junio 2013 - 3.520 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
9				SATISFACCION AL USUARIO 2014, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Marzo a junio 2014 - 2.600 casos).	Presenta Copia de Contrato.	2
10				SATISFACION AL SOCIO 2013 - COOPERATIVA PO'A LTDA. Medir la satisfaccion de los socios, de los servicios que brinda la cooperativa, evaluar la atencion al cliente, medir el grado de receptividad e imagen que tenia la Cooperativa para sus asociados (Octubre a diciembre 2013 - 2.350 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
11				SATISFACCION AL USUARIO 2013, MORAN S.A. - Encuestas cuali sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Marzo a junio 2013 - 2.500 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
TOTAL			6			20

LIC. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

LIC. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17

CUADRO 4 - COMPARATIVO PROPUESTA TECNICA

(III) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 5 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar las siguientes experiencias puntuables: Total (35)

a) Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral., con muestras del 40% como mínimo de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 15 puntos. **Observacion 4.502 entrevistas: 40% = 1.801 casos.**

Orden	VISUAL Research SA			CONSULTORIA INTEGRAL		
	LIC. FABIAN ANDRES NIELLA QUESADA (Licenciado en Administracion de Empresas - UCA)			LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR (Licenciado en Contabilidad - UNA)		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	CAST PARAGUAY 2013 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Marzo a junio 2013 - 6.600 casos).	Presenta Factura	3	ESTUDIO DE MERCADO 2016 VIVE S.A. - Medir la capacidad socio economica del mercado meta de la zona y establecer con esto la viabilidad del proyecto de apertura de un nuevo supermercado. (Mayo a Agosto 2016 - 3.000 casos).	Presenta Copia de Contrato.	3
2	CAST PARAGUAY 2014 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2014 - 6.500 casos).	Presenta Factura	3	CENSO DE SOCIOS 2016 - COOPERATIVA MONTILLO LTDA. - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Abril a julio 2016 - 2.755 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	3
3	CAST PARAGUAY 2015 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2015 - 6.600 casos).	Presenta Factura	3	CENSO DE SOCIOS 2015 CORA (CAÑEROS ORGANICOS ASOCIADOS) - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Mayo a setiembre 2015 - 2.300 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	3
4	CAST PARAGUAY 2016 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Junio a Agosto 2016 - 4.150 casos).	Presenta Factura	3	CENSO DE SOCIOS 2016 seguimiento, CORA (CAÑEROS ORGANICOS ASOCIADOS) - Establecer la cantidad real de socios que cuenta la Cooperativa y establecer, socios activos, inactivos y necesidades no cubiertas. (Mayo a setiembre 2015 - 2.500 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	3
5	SHARING SESSION ADVANCE - Encuesta de Testeo y evaluacion de nuevos productos con cuotas de edad, sexo, nivel socioeconomico y consumo. (Abril a junio 2015 - 4.600 casos)	Presenta Factura	3	ESTUDIO SOCIO ECONOMICO DEL TRANSPORTE PUBLICO 2015, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Julio a noviembre 2015 - 3.200 casos).	Presenta Copia de Contrato.	3
6	ESTUDIO BRAND ADOPTION MODEL - Estudio de conicimiento, aceptacion, consumo y probabilidad de compra, recompra y adopcion de marca. (Noviembre 2015 a enero 2017 - 5.123 casos).	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**		ESTUDIO DE MERCADO 2015 PROGRESSING BLUE S.R.L. - Encuesta en las principales ciudades del pais, con el fin de conocer la tendencia del consumidor hacia los productos recientemente ofrecidos y su vialidad (Julio a setiembre 2015 - 2.500 casos).	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
7	ESTUDIO DE OPINION PUBLICA 2013 OLAS 3 Y 4 - Encuesta de opinion publica en hogares con cuotas de edad, sexo y nivel de educacion. (Marzo a abril 2013 - 5.350 casos).	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**		ESTUDIO DE MERCADO PARA LINEA DE JUGUETES 2015 - BARROS & COMPANY S.A. (Mayo de 2015 - 2.200 casos)	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
8				EMPADRONAMIENTO DE LOS PRODUCTORES DE ARTESANIA 2015 - ESTACION NUCLEO CULTURAL. Conocer los grupos focales que se decican a la artesania (Mayo a agosto 2015)	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
9				ESCUESTA DE PERCEPCION 2015 - DIRECCION NACIONAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS. Encuesta de percepcion sobre la calidad del servicio brindado por la DNCP (Octubre a diciembre 2015)	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
10				ESTUDIO DE MERCADO INSERCION DE UN NUEVO PRODUCTO 2014 - MAX MIN S.A. - Medir la satisfaccion del cliente y la receptividad hacia el producto y la aceptacion del producto (Abril a julio de 2014 - 2.690 casos)	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
11				ESTUDIO DE MERCADO PARA PRODUCTOS DE ARTESANIA 2014 - ESTACION A NUCLEO CULTURAL - Conocer los grupos focales que se decican a la artesania (Marzo a junio de 2014 - 2.300 casos)	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
	TOTAL		**15**			**15**

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor - D.N.A

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO H. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17

CUADRO 5 - COMPARATIVO PROPUESTA TECNICA

(III) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 5 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar las siguientes experiencias puntuables: Total (35)

b) Experiencia Específica: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán considerados de similar alcance aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción con muestras del 40% como mínimo, de la cantidad solicitada en la presente licitación). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 20 puntos. **Observacion 4.502 entrevistas: 40% = 1.801 casos.**

Orden	VISUAL Research SA			CONSULTORIA INTEGRAL		
	LIC. FABIAN ANDRES NIELLA QUESADA (Licenciado en Administracion de Empresas - UCA)			LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR (Licenciado en Contabilidad - UNA)		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	Custumer Satisfaction 2015 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Abril a Noviembre 2015 - 6.300 casos).	Presenta Factura	2	SATISFACION AL SOCIO 2016 - COOPERATIVA PO'A LTDA. Medir la satisfaccion de los socios, de los servicios que brinda la cooperativa, evaluar la atencion al cliente, medir el grado de receptividad e imagen que tenia la Cooperativa para sus asociados (Mayo a setiembre 2016 - 2.200 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
2	Custumer Satisfaction 2016 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Enero a Diciembre 2016 - 10.328 casos).	Presenta Factura	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2014 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES - 2.390 casos)	Presenta Cerfificado y Factura	2
3	Custumer Satisfaction 2017 - Encuesta de Satisfaccion a Clientes de Tigo en su 4 unidades de Negocio: Empresas, Telefonia Movil, Servicios Financieros y TV e Internet del Hogar (Enero a junio 2017 - 3.822 casos).	Presenta Factura	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2015 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES - 2.585 casos)	Presenta Cerfificado y Factura	2
4				SATISFACCION AL CLIENTE 2016 - MAX MIN S.A. Medir la satisfaccion del cliente hacia el producto y la aceptacion del producto. (Setiembre a diciembre 2016 - 3.000 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
5				SATISFACCION AL USUARIO 2014 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Octubre a diciembre 2014 - 4.144 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
6				SATISFACCION AL USUARIO 2015 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Noviembre a diciembre 2015 - 4.434 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
7				SATISFACCION AL USUARIO 2016 - DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS. Conocer la percepcion de los usuarios vinculados a la actividad aduanera (Setiembre a diciembre 2016 - 4.434 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
8				SATISFACCION AL USUARIO 2013, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Mayo a junio 2013 - 3.520 casos).	Presenta Cerfificado y Factura	2
9				SATISFACCION AL USUARIO 2014, SAN FERNANDO S.A. DE TRANSPORTE (LINEA 21) - Encuesta sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Marzo a junio 2014 - 2.600 casos).	Presenta Copia de Contrato.	2
10				SATISFACION AL SOCIO 2013 - COOPERATIVA PO'A LTDA. Medir la satisfaccion de los socios, de los servicios que brinda la cooperativa, evaluar la atencion al cliente, medir el grado de receptividad e imagen que tenia la Cooperativa para sus asociados (Octubre a diciembre 2013 - 2.350 casos)	Presenta Copia de Contrato.	2
11				SATISFACCION AL USUARIO 2013, MORAN S.A. - Encuestas cuali sobre la cantidad de personas que utilizan el servicio y la necesidades que no son cubiertas en la actualidad dentro del operativo Metrobus (Marzo a junio 2013 - 2.500 casos).	**OBS.: ya no puntua por haber alcanzado puntaje maximo en el criterio.**	
TOTAL			**6**			**20**

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion Nacional de Aduanas

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO J. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO LCO N° 12/17

CUADRO 6 - COMPARATIVO PROPUESTA TECNICA

(IV) Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional con Título de Grado Universitario (como ser: Contabilidad, Administración de Empresas, Economista, Ciencias Exactas, Sociología, Psicología, o afines, con 3 años mínimos de obtención de título universitario, presentar copia autenticada del mismo). Además deberá demostrar Experiencia General: Contratos, Facturaciones o Antecedentes de trabajo de campo similares dentro del periodo de los últimos 3 años (serán considerados similares aquellos contratos, facturaciones o antecedentes de encuesta de satisfacción, opinión pública, de consumo y cualitativos y cuantitativos en gral.). 2 puntos por cada uno hasta un máximo de 10 puntos.

Orden	VISUAL Research SA		CONSULTORIA INTEGRAL	
	LIC. MIRNA GONZALEZ (Licenciada en Psicologia - UNA)		LIC. HERIBERTO ROMERO (Licenciado en Contabilidad - UNA)	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	CAST PARAGUAY 2013 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Marzo a junio 2013).	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2014 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES)	2
2	CAST PARAGUAY 2014 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2014).	2	ENCUESTA DE SATISFACION DEL SOCIO 2015 - COOPERATIVA PO'A LTDA. (4 MESES)	2
3	CAST PARAGUAY 2015 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Febrero a Mayo 2015).	2	SATISFACION AL SOCIO 2016 - COOPERATIVA PO'A LTDA. Medir la satisfaccion de los socios, de los servicios que brinda la cooperativa, evaluar la atencion al cliente, medir el grado de receptividad e imagen que tenia la Cooperativa para sus asociados (Mayo a setiembre 2016)	2
4	CAST PARAGUAY 2016 - Encuesta probabilistica sobre incidencia de fumadores, habitos de consumo de cigarrillo e imagen y percepcion de marcas de cigarrillo. (Junio a Agosto 2016).	2	SATISFACCION AL CLIENTE 2016 - MAX MIN S.A. Medir la satisfaccion del cliente hacia el producto y la aceptacion del producto. (Setiembre a diciembre 2016)	2
5	SHARING SESSION ADVANCE - Encuesta de Testeo y evaluacion de nuevos productos con cuotas de edad, sexo, nivel socioeconomico y consumo. (Abril a junio 2015).	2	ESTUDIO DE MERCADO 2016 VIVE S.A. - Medir la capacidad socio economica del mercado meta de la zona y establecer con esto la viabilidad del proyecto de apertura de un nuevo supermercado. (Mayo a Agosto 2016).	2
TOTAL		10		10

LIC. GILBERTO GONZÁLEZ
Asesor D.N.A.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

CLEMOTTE M.
Coordinador
de Recursos Administrativos
Nacional de Aduanas

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 12/17

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"
ID N° 324.985

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asunción, 3 de octubre del 2017.-

SEÑOR
LIC. ROBERTO CAÑIZA, COORDINADOR
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES, DAF
PRESENTE

Por el presente, le remitimos el informe de evaluación de las Propuestas de Precios, presentadas en el marco del llamado realizado por la Dirección Nacional de Aduanas para provisión de servicio de "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO", bajo la modalidad de "Licitación por Concurso de Ofertas Plurianual N° 12/2017".

NOMBRE DEL OFERENTE (CARPETA) RECEPCIONADA PARA EVALUACION:

1) **CONSULTORÍA INTEGRAL de José Antonio Saldívar Meza**

Que corresponde realizar la evaluación de las ofertas en dos etapas, primero la Calidad y luego el Costo.

ANÁLISIS DE LAS OFERTAS RESPECTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y OTROS REQUERIMIENTOS.

El cumplimiento de los criterios de calidad ha sido analizado por este Comité Evaluador a través del Informe Técnico de fecha 31 de agosto de 2017, el cual se adjunta a la presente y que señala cuanto sigue: *"…Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", sus reglamentaciones, así como de las Bases y Condiciones establecidas en el PBC, se evaluaron a los oferentes otorgándole puntos sobre la base de la escala establecida, cuyo resultado final corresponde al siguiente detalle:*

El mínimo puntaje técnico Pt requerido para calificar es 70 Puntos.		
1. VISUAL RESEARCH S.A.	***Total Puntos: 66.-***	***NO SUPERA*** *la etapa de Evaluación Técnica*
2. CONSULTORIA INTEGRAL	***Total Puntos: 96.-***	***SUPERA*** *la etapa de Evaluación Técnica*

Que el Pliego de Bases y Condiciones dispone expresamente: "Sección 2. Instrucciones para los consultores. Evaluación de las propuestas técnicas. 5.2 El Comité de Evaluación evaluará las propuestas técnicas sobre la base de su cumplimiento con los términos de referencia, aplicando los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en la Hoja de Datos. A cada propuesta se le asignará un puntaje técnico (Pt). Una propuesta que en esta etapa no responda a aspectos importantes de la SP, y particularmente a los términos de referencia ***o no logra obtener el puntaje técnico mínimo indicado en la Hoja de Datos, será rechazada".*** *El resaltado es nuestro. Al respecto, se han establecido claramente los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en el PBC, sobre los cuales se ha realizado la evaluación y otorgado los puntos, la firma* ***VISUAL RESEARCH S.A.,*** *ha obtenido solo sesenta y seis puntos (66), considerándose como válidos la totalidad de los trabajos o antecedentes similares presentados (7 generales y 3 específicos), y aun ante la solicitud expresamente realizada vía Nota UOC N° 404, no ha presentado ni declarado otros trabajos o antecedentes que avalen la obtención de más puntos que los otorgados en los criterios evaluados, agotándose la instancia, por lo que no ha acreditado la cantidad suficiente de contratos o antecedentes similares para la obtención de los setenta (70), puntos mínimos requeridos para calificar y en consecuencia corresponde la descalificación de su oferta. Los Cuadros Comparativos conteniendo el resumen de los puntajes se adjunta al presente informe.*

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 12/17

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"
ID N° 324.985

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Que de conformidad a lo dispuesto por el Pliego de Bases y Condiciones *"Instrucciones para los Consultores. 4.6 Una vez finalizada la evaluación de la calidad y el comité de evaluación se halla expedido acerca de las propuestas técnicas, la Convocante notificará a los consultores que presentaron propuestas el puntaje obtenido en sus propuestas técnicas, y notificara a los Consultores cuyas propuestas no obtuvieron la calificación mínima o fueron consideradas inadmisibles porque no se ajustaron a la SP o a los términos de referencia, asimismo se notificará simultáneamente por escrito a los Consultores que hayan obtenido la calificación mínima necesaria sobre la fecha, hora y lugar para abrir las propuestas de precio"*, en fecha 8 de setiembre de 2017 se comunicó a los oferentes que el Acto Público de Apertura de las Ofertas Económicas se realizara el día martes 26/09/17 a las 10:00 horas, contemplando el plazo establecido en la normativa para la interposición del recurso de protesta. Asimismo se comunicó a las firmas consultoras los resultados de la Evaluación de las Ofertas Técnicas, remitiéndoles copias del Informe de Evaluación Técnica, se adjuntan a la presente las Notas UOC N°s 425 y 426 y sus respectivos acuses de recibo.

Que en fecha 26 de setiembre de 2.017, siendo las 10:00 horas, se procedió a la apertura del sobre con la Propuesta Económica de la firma unipersonal **CONSULTORIA INTEGRAL de José Saldívar**, que seguía en concurso por haber superado la evaluación técnica, procediéndose a la lectura del Informe de Evaluación de las Propuestas Técnicas, dejándose constancia en el Acta de la presentación del Formulario de Presentación de la Propuesta de Precio, Declaración jurada de mantenimiento de oferta y los precios ofertados. *Se adjunta Acta de Apertura de Oferta Económica.*

Criterios de Evaluación – Examen Preliminar de Ofertas: El Comité de Evaluación inicia el análisis de la documentación de carácter sustancial y formal de conformidad a lo establecido en la Ley N° 2051/03 De Contrataciones Públicas:

DOCUMENTOS REQUERIDOS	1 CONSULTORIA INTEGRAL
a) Presentación del Formulario de la Propuesta de Precio, debidamente completado y firmado por el oferente o su representante;	CUMPLE
b) Declaración Jurada de Mantenimiento de Oferta, debidamente extendida;	CUMPLE
c) Certificado de Origen de Servicio Nacional	CUMPLE

No se ha solicitado aclaraciones en esta etapa de Evaluación de Propuesta de Precios.

Según cuadro comparativo de propuesta económica, se procede a agrupar la oferta económica, cuyo resultado es el siguiente detalle:

Nombre del oferente	Propuesta Económica Puntos obtenidos	Propuesta Económica Monto Total
CONSULTORIA INTEGRAL	100	337.650.000.-

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asimismo, se adjunta al presente el cuadro comparativo final de calidad/costo donde se observa que la firma unipersonal **CONSULTORIA INTEGRAL de José Saldívar** obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 97 puntos, por lo cual su oferta es susceptible de apreciación y análisis económico.

Nombre del oferente	Calidad / Costo Puntos obtenidos
CONSULTORIA INTEGRAL de José Saldívar	**97**

En este punto informamos que los precios cotizados se encuentran dentro del rango referencial dispuesto por la Resolución DNCP N° 1.173/16. Asimismo, que la citada firma cuenta con el Certificado de Origen de Servicio Nacional, emitido por el Ministerio de Industria y Comercio, sin embargo no se requiere de la aplicación del margen de preferencia establecido en la Ley 4558/11, considerando que es la única oferta que sigue en concurso. Se adjuntan cuadros comparativos.

RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN CON LAS JUSTIFICACIONES QUE SEAN PERTINENTES. Las ofertas presentadas han sido analizadas y evaluadas conforme a las bases de la licitación y sobre la base de los criterios de evaluación mencionados en el artículo 26 y 54, Inc. a, de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y el artículo 94 del Decreto Nº 21909/03, con resguardo de los principios generales establecidos en el Artículo 4° de la Ley.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las disposiciones legales que rigen la materia, se recomienda la adjudicación a la firma unipersonal **CONSULTORÍA INTEGRAL de José Antonio Saldívar Meza**, con RUC Nº 1439667-0, por la suma total de **GUARANIES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL (G. 337.650.000.-)**, IVA incluido, para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO 2017-2018", conforme a la descripción de servicios y precios ofertados en el proceso de contratación realizado para el efecto por esta institución, por haber reunido los requisitos sustanciales, formales y técnicos exigidos para el efecto.

Es nuestro informe.

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS PLURIANUAL N° 12/17

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO - ID N° 324.985

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS - CONFORME RESOLUCIÓN DNCP N° 1.173/16

ítems	Descripción del bien y/o servicio	Unidad de medida	Cantidad	Precio Referencial	CONSULTORIA INTEGRAL de José Antonio Saldivar Meza			
					Precio Unitario (IVA Incluido)	Diferencia	Variación Porcentual (%)	Precio Total (IVA Incluido)
1	Encuesta satisfacción al usuario 2017	Unidad	4502	37.750	37.500	-250	-0,66	168.825.000
2	Encuesta satisfacción al usuario 2018	Unidad	4502	37.750	37.500	-250	-0,66	168.825.000
						Precio Total		**337.650.000**

LIC. ROBERTO ENCISO BURGOS
Jefe Departamento SGC
Dirección Nacional de Aduanas

Lic. FRANCISCO M. CANDIA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas