REFERENCIA: Expediente Nº 149562X/14.- D.J.A. Nº 4975/14.- S/ APROBACION DE PROYECTO DE RESOLUCION.----------

DICTAMEN N° 1170 **Asunción, 16 de setiembre del 2014.-**

SEÑOR DIRECTOR NACIONAL DE ADUANAS:

Por Providencia de la Dirección de Administración y Finanzas, se remite el presente expediente a la Dirección Jurídica a los efectos de emitir Dictamen con relación al Proyecto de Resolución ***"POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA UNIPERSONAL CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA, EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 07/2014 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO"***.----------

Del expediente Administrativo, obra el Dictamen UOC Nº 32 de fecha 9 de setiembre de 2014, de la Unidad Operativa de Contrataciones, que en su parte sustancial refiere: "*Por lo expuesto, teniendo en cuenta los Informes de Evaluación, los cuales fueron elaborados siguiendo la metodología y parámetros establecidos en las bases de la licitación y las disposiciones legales vigentes aplicables, la Unidad Operativa de Contrataciones no opone reparos al referido informe, dejando expresa constancia de que el contenido y recomendaciones del mismo es exclusiva responsabilidad del Comité de Evaluación de Ofertas, de conformidad al articulo 27 de la Ley de Contrataciones Públicas...*".----------

Marco Legal

El artículo 32 de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas", establece: REGULACIÓN. Atendiendo al umbral establecido en el Artículo 16, la Convocante aplicará todas las disposiciones contenidas en el Título Tercero, Capitulo Segundo, con excepción de la publicación de la convocatoria en los medios impresos. Asimismo, las Convocantes podrán, a su juicio y según la naturaleza de los bienes, servicios u obras, reducir los plazos señalados para la licitación pública, hasta en un cincuenta por ciento, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de potenciales participantes o suponga el otorgamiento de ventajas indebidas a favor de algún oferente. A tal efecto, se invitará directamente a no menos de cinco participantes, debiendo dar a conocer simultáneamente el procedimiento a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP), para que cualquier potencial oferente que tenga interés y que pueda satisfacer los requisitos establecidos en las bases acuda a presentar su oferta en las mismas condiciones de aquellos que fueron invitados.----------

En el presente caso, el análisis y calificación de las propuestas presentadas por los oferentes para la Adjudicación, ha sido realizado por el Comité de Evaluación de Ofertas, por tanto es exclusiva responsabilidad del mismo.----------

En estas condiciones, teniendo en cuenta el Dictamen UOC Nº 32 de fecha 09 de setiembre de 2014, de la Unidad Operativa de Contrataciones, y considerando las atribuciones otorgadas al Sr. Director Nacional de Aduanas en el Articulo 386 de la Ley 2422/04 "Código Aduanero", es criterio de este Departamento de Asesoría Legal dependiente de la Dirección Jurídica, que puede firmar la **Resolución** propuesta ***"POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA UNIPERSONAL CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA, EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 07/2014 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO"***.----------

Atentamente.-

Abog. Celso Rodríguez O.
Asesor Legal
Opto. Asesoría Legal - Dirección Jurídica
Dirección Nacional de Aduanas

DRA. ELODIA ALMIRÓN PRUJEL
Directora Jurídica
Dirección Nacional de Aduanas

SILVIA ALMIRÓN BAUTISTA
Secretaria Privada
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

REF. REMISIÓN DE PYTO. DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA UNIPERSONAL CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA, EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 07/2014 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO".-

Asunción, 9 de setiembre 2014.-

DICTAMEN UOC N° 32/14

SEÑOR DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Unidad Operativa de Contrataciones se dirige respetuosamente a usted, en el marco del llamado realizado por la Dirección Nacional de Aduanas para la contratación de "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO" con ID N° 269062, bajo la modalidad de "LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 07/2014", cuyo proceso se efectúa a través de la Unidad Operativa de Contrataciones de esta institución, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley N° 2051/03 y sus reglamentaciones vigentes, a los efectos de elevar a su consideración el proyecto de Resolución ***"POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA UNIPERSONAL CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA, EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 07/2014 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO"***.

El citado proyecto de Resolución, ha sido elaborado por esta repartición sobre la base de los Informes de Evaluación Técnica de fecha 1 de setiembre de 2014 y de Evaluación de Propuestas de Precios de fecha 8 de setiembre de 2014, emitidos por el Comité Evaluador conformado para el análisis y calificación de las propuestas presentadas, en virtud a lo dispuesto en los artículos 26, 27, 28 y concordantes de la Ley de Contrataciones Públicas y sus reglamentaciones establecidas en los Decretos 21909/03 y 5174/05, el cual señala que: *"Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", su reglamentación, 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 en el PBC, de cuyo resultado se puede verificar que todas las firmas han superado la evaluación técnica"*.

Asimismo, en el citado Informe de Evaluación de Precios, señalan que: *"...se adjunta al presente el cuadro comparativo final de calidad/costo donde se observa que la firma CONSULTORIA INTEGRAL, obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 100 puntos, por lo cual su oferta es susceptible de apreciación y análisis económico... "Por lo tanto, teniendo en cuenta las disposiciones legales que rigen la materia, se recomienda la adjudicación a la firma unipersonal CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA, con RUC Nº 1439667-0, por la suma total de GUARANÍES CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA (G. 142.014.880.-), IVA incluido, para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", 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"*.

ABOG. PABLO D. PÉREZ
ASESOR JURIDICO
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

ROBERTO C. CANIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Por lo expuesto, teniendo en cuenta los Informes de Evaluación, los cuales fueron elaborados siguiendo la metodología y parámetros establecidos en las bases del proceso y las disposiciones legales vigentes aplicables, la Unidad Operativa de Contrataciones no pone reparos al referido informe, dejando expresa constancia de que el contenido y recomendaciones del mismo es exclusiva responsabilidad del Comité de Evaluación de Ofertas, de conformidad al artículo 27 de la Ley de Contrataciones Públicas y recomienda la adjudicación del llamado en los términos del Informe de Evaluación en cuestión, conforme a las especificaciones técnicas y costos ofertados en el marco del proceso de Contratación Directa por Excepción ejecutado para el efecto por la Dirección Nacional de Aduanas.

Se adjunta los citados Informes de Evaluación emitidos por el Comité Evaluador, el proyecto de Resolución de Adjudicación y los antecedentes relacionados al llamado en cuestión, sugiriendo su remisión para suscripción de la máxima autoridad institucional, previo análisis por parte de la **Dirección Jurídica** institucional.

ABOG. PABLO D. PÉREZ
ASESOR JURIDICO
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

ROBERTO C. CAÑIZA M.
COORDINADOR
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección Nacional de Aduanas

Con el parecer favorable de la **Dirección de Administración y Finanzas**, se remite a consideración de la Dirección Jurídica de la institución, solicitando su parecer jurídico sobre el proyecto de Resolución remitido por la Unidad Operativa de Contrataciones y que de resultar favorable, se eleven los autos para la suscripción de la Máxima Autoridad institucional, de conformidad a los procedimientos vigentes.

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Delegación de Administración

LIC. FERNANDO MARTINEZ A.
Director de Administración y Finanzas

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
DIRECCION JURIDICA
Entrada Nº: .....
Hora: ..... Fecha: .....
Firma: .....

Aduana Paraguay	LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 07/14 "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO" **INFORME TECNICO**

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 1 días del mes de setiembre del año dos mil catorce, se reúnen en la sala de reuniones de la Unidad Operativa de Contrataciones los miembros del Comité de Evaluación conformado por Resolución N° 347/14; a los efectos de evaluar las ofertas correspondientes a la Licitación Por Concurso de Ofertas N° 07/2014 – "Encuesta de Satisfacción al Usuario".

PRIMERO: Se da lectura al Acta de Apertura de Ofertas de las Propuestas Técnicas, realizada a los catorce días de agosto del 2014, las empresas que presentaron ofertas fueron:

Nº	OFERENTES	PROPUESTA TECNICA	PROPUESTA ECONOMICA
1	TURU S.R.L.	SI	SI
2	ATI SNEAD CONSULTORA	SI	SI
3	CONSULTORIA INTEGRAL	SI	SI

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.

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 TURU PUBLICIDAD S.R.L.	2 ATI SNEAD CONSULTORA	3 CONSULTORIA INTEGRAL
a) Presentación del Formulario de oferta, debidamente completado, y firmado por el oferente o su representante.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
b) Presentación de los documentos que acrediten la representación suficiente del firmante de la oferta para comprometer al oferente.	CUMPLE	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	CUMPLE

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

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

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

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, establecido en el punto 5,2 (a) del PBC, conforme al siguiente detalle:

(i) EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LOS CONSULTORES Y/O EMPRESA PERTINENTE A LAS TAREAS: El criterio a ser considerado según lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones es *"Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de similar cantidad a las requeridas en la licitación, demostrada a través de Certificados de trabajos realizados y/o contratos Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años, (5 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos).* **Se adjunta Cuadro Comparativo.**

Las firmas TURU S.R.L., ATI SNEAD CONSULTORA y CONSULTORIA INTEGRAL han presentado contratos y antecedentes de trabajos similares, demostrando amplia experiencia en trabajos de campo, acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares. El puntaje logrado por la firma fue de 30 Puntos.-

(ii) LÓGICA DE LA METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO PROPUESTOS EN RESPUESTA A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA:
Analizamos el:

a) Enfoque técnico y metodología
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
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
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. Las cuales se ajustan a las condiciones establecidas en las bases del llamado.

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

C.P. SONIA B. VALDEZ
JEFA
Departamento de Servicios Gene
Dirección Nacional de Aduana

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

(iii) EXPERIENCIA DEL COORDINADOR GENERAL DEL EQUIPO DE TRABAJO. DEMOSTRAR DOCUMENTALMENTE EXPERIENCIA EN TRABAJOS VINCULADOS A LA CONSULTORÍA SOLICITADA PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS. Se adjunta Cuadro Comparativo.

En este punto en virtud de lo establecido en el artículo 59° del Decreto Reglamentario Nº 21909/03 se ha solicitado a la firma ATI SNEAD CONSULTORA, por nota 411 de fecha 25 de agosto de 2014, la remisión de Documentaciones que acrediten la experiencia del Consultor y Coordinador General del Equipo en trabajos de campo, en trabajos de encuesta similares al licitado.

Los coordinadores fueron evaluados de conformidad a los criterios establecidos en el PBC 5,2 (a) Inc. (iii); *"Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Demostrar documentalmente experiencia en trabajos vinculados a la consultoría solicitada para Instituciones Públicas y/o Privadas. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines, con experiencia mínima de 10 años en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada año hasta un máximo de 30 puntos).*

1. TURU S.R.L.: Presenta como Coordinador General al Señor MARIO A. ROMERO L.; Licenciado en Economía, demostrando experiencia en trabajos de campo similares a los licitados, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 30 puntos.

2. ATI SNEAD CONSULTORA: Presenta como Coordinador General a la Señora ATI SNEAD; Licenciada en Marketing, demostrando experiencia en trabajos de campo similares a los licitados, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 30 puntos.

3. CONSULTORIA INTEGRAL; Presenta como Coordinador General al Señor JOSE ANTONIO SALDIVAR; Licenciado en Contabilidad, demostrando experiencia en trabajos de campo similares a los licitados, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 30 puntos.

(iv) EXPERIENCIA DEL ENCARGADO DE TRABAJO EN EL CAMPO. PROFESIONAL LICENCIADO EN ÁREA DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y/O AFINES (4 PUNTOS POR CADA TRABAJO DE SIMILAR NATURALEZA REALIZADO HASTA UN MÁXIMO DE 20 PUNTOS) Se adjunta Cuadro Comparativo.

En este punto en virtud de lo establecido en el artículo 59° del Decreto Reglamentario Nº 21909/03 se ha solicitado a la firma TURU S.R.L., por nota de fecha 28 de agosto de 2014, la remisión de Documentaciones que acrediten la experiencia del **Encargado** en trabajos de campo, en trabajos de encuesta similares al licitado.

1. TURU S.R.L.; Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora LAURA PINEDA ALLEN; Licenciada en Matemáticas, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 20 puntos.

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

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

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad

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

C.P. SONIA B. VALDEZ
JEFA
Departamento de Servicios Gener
Direccion Nacional de Aduana

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

2. ATI SNEAD CONSULTORA: Presenta como Coordinador General a la Señora ANA SACCO; Ingeniera Informática, demostrando experiencia en trabajos de campo similares a los licitados, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 20 puntos.

3. CONSULTORIA INTEGRAL: Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora ROSSANA ZARATE; Licenciada en Contabilidad y Auditoría, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 20 puntos.

El mínimo puntaje técnico Pt requerido para calificar es 70 Puntos.

Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", su reglamentación, 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 en el PBC, de cuyo resultado se puede verificar que todas las firmas han superado la evaluación técnica.

El cuadro conteniendo el resumen de los puntajes se adjunta al presente informe.

Atentamente.

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

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

CUADRO COMPARATIVO DE PROPUESTA TECNICA

Criterio de Evaluación	Puntaje	TURU S.R.L.	ATI SNEAD CONSULTORA	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 específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas:				
Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de igual cantidad a las requeridas en la licitación, demostrada a través de Certificados de trabajos realizados. Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años. 5 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos.	[30]	30	30	30
(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	5
b) Plan de trabajo	[5]	5	5	5
c) Organización y dotación de personal	[10]	10	10	10
Total de puntos para el criterio (ii):	[20]	**20**	**20**	**20**
(iii) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Demostrar documentalmente experiencia en trabajos vinculados a la consultoría solicitada para Instituciones Públicas y/o Privadas.				
Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o afines, con experiencia mínima de 10 años en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada experiencia hasta un máximo de 30 puntos).	[30]	30	30	30
(iv) Experiencia del encargado de trabajo en el campo.				
Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o afines (4 puntos por cada trabajo de similar naturaleza realizado hasta un máximo de 20 puntos)	[20]	20	20	20
Total de puntos para los cuatro criterios:	100	**100**	**100**	**100**

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

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

(i) Experiencia específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas:

(Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de similar cantidad a las requeridas en la licitación, demostrada a través de Certificados de trabajos realizados y/o contratos). Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años.

Orden	TURU SRL		ATI SNEAD CONSULTORA		CONSULTORIA INTEGRAL	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	Contrato N° 38/2013 "Consultoria para Encuestas de Satisfaccion del Cliente (IFIs)".	5	Plan Maestro de Transporte - Control volumetrico y encuesta a usuarios de las rutas internacionales 2011 - MOPC - NIPPON KOEI	5	Encuesta de Satisfaccion al Socio 2011 - Cooperativa PO´A Ltda.	5
2	Contrato BNF-P N° 637/13 "Servicio de Estudio de Satisfaccion del Cliente para el Banco Nacional de Fomento".	5	Encuesta de Opinion sobre "Plan Maestro de Alcantarillado Sanitatio" 2012 - MOPC - NIPPON KOEI	5	Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa PO´A Ltda.	5
3	Propuesta de Estudio suscripta "Satisfaccion de Clientes de la Farmacia Vicente Scavone".	5	Investigacion de Mercado, cualitativa y cuantitativa - Evaluacion de la calidad del Servicio 2010 - EXPRESO GUARANI	5	Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - San Fernando S.A. de Transportes.	5
4	Contrato DNCP N° 46/11 "Consultoria Nacional para la realizacion del seguimiento, a traves de encuestas, al trabajo realizado por la Direccion Nacional de Contrataciones Publicas".	5	Evaluacion del Rating al Canal de la Familia de Red Guarani 2010 - RED GUARANI	5	Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - San Fernando S.A. de Transportes.	5
5	Contrato N° 51-7843/12 "Estudio de Satisfaccion de Clientes de la Cooperatica Colonias Unidas Agropec. Ind. Ltda.".	5	Encuesta de Opinion "Simpatizantes del Futbol" 2012 - DIARIO CRONICA	5	Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - Barros & Company S.A.	5
6	Contrato N° 78/12 "Informacion accesible y comprensible para las personas usuarias de los Servicios Judiciales".	5	Encuesta de Opinion de la Industria Carnica - Encuesta Pymes 2011 - UIP	5	Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - Barros & Company S.A.	5
TOTAL		30		30		30

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

DIRECCION NACIONAL
Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

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

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

(iii) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo.

Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Demostrar documentalmente experiencia en trabajos vinculados a la consultoría solicitada para Instituciones Públicas y/o Privadas. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines, con experiencia mínima de 10 años en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada experiencia hasta un máximo de 30 puntos).

Orden	TURU PUBLICIDAD SRL LIC. MARIO A. ROMERO L.		ATI SNEAD CONSULTORA LIC. ATI SNAED ALVAREZ		CONSULTORIA INTEGRAL LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	Consultoria para Encuestas de Satisfaccion del Cliente (IFIs) - 2013	2	Encuesta de Opinion para las Internas Presidenciales 2007 - Radio Caritas - Universidad Catolica de Asuncion	2	Estudio de Satisfaccion al Usuario 2005 - San Fernando S.A. de Transporte	2
2	Servicio de Estudio de Satisfaccion del Cliente para el Banco Nacional de Fomento - 2013-2014	2	Plan Maestro de Transporte - Control volumetrico y encuesta a usuarios de las rutas internacionales 2011 - MOPC - NIPPON KOEI	2	Estudio de Satisfaccion al Usuario 2006 - San Fernando S.A. de Transporte	2
3	Satisfaccion de Clientes de la Farmacia Vicente Scavone - 2014	2	Encuesta de Opinion sobre "Plan Maestro de Alcantarillado Sanitatio" 2012 - MOPC - NIPPON KOEI	2	Medicion de Servicio de Satisfaccion al Cliente 2011 - Barros & Company S.A.	2
4	Inclusion Financiera entre la poblacion paraguaya - SIC Desarrollo - 2014	2	Proyecto de Evaluacion de la Gestion de la Contraloria General de la Republica 2008 - PNUD	2	Encuesta de Atencion al Socio 2009 Cooperativa Concepcionera	2
5	Estudio de Imagen y Posicionamiento - Satisfaccion de Clientes Cooperativa Mercado 4 - 2013	2	Investigacion de Mercado, cualitativa y cuantitativa - Evaluacion de la calidad del Servicio 2010 - EXPRESO GUARANI	2	Estudio de Medicion de Satisfaccion al Cliente 2005 - Chimaray S.A.	2
6	Encuesta de Satisfacción de Clientes que compran granos - Cooperativa Colonias Unidas - 2013	2	Encuesta a nivel nacional de opinion para la campaña presidencial de Fernando Lugo 2008 - Equipo de Capaña de Fernando Lugo	2	Estudio de Satisfaccion al Cliente 2008 - Barros & Company S.A.	2
7	Medición de Satisfacción de Clientes Cooperativa Opacaría - 2013	2	Proyecto de evaluacion y credibilidad de la Corte Suprema de Justicia 2007 - Corte Suprema de Justicia	2	Consultoria para la realizacion de Encuesta de percepcion 2013 - Direccion Nacional de Contrataciones Publicas	2
8	Encuesta de Satisfacción de Clientes que compran granos - Cooperativa Colonias Unidas - 2012	2	Censo de Farmacias, usuarios de medicamentos en Asuncion y el Gran Asuncion 2009 - IMS	2	Servicio de Satisfaccion de los Beneficiarios 2011 - Estacion A Nucleo Cultural	2
9	Encuesta sobre la calidad de la Educación Colegio las Teresas - 2011	2	Evaluacion del Rating al Canal de la Familia de Red Guarani 2010 - RED GUARANI	2	Medicion de Servicio de Atención al Cliente 2011 - San Fernando S.A. de Transportes	2
10	Investigación sobre satisfacción de servicios médicos y comportamiento del marcado de padres que acceden a servicios de pediatría Centro Medico Bautista - 2010	2	Encuesta de Opinion "Simpatizantes del Futbol" 2012 - DIARIO CRONICA	2	Encuesta de Satisfacción al Cliente 2010 Dirección Nacional de Aduanas	2
11	Estudio sobre la perseccion y satisfacción del cliente COMINCO - 2010	2	Encuesta de Opinion de la Industria Carnica - Encuesta Pymes 2011 - UIP	2	Encuesta de Satisfacción al Cliente 2011 Dirección Nacional de Aduanas	2
12	Estudio cuantitativo de relevamiento de ventas Tetra Pak - Colonias Unidas	2	Encuesta de Opinion Empresarial 2012 - UIP	2	Encuesta de Satisfacción al Usuario 2011 Barros & Company S.A.	2
13	Investigacion de Mercado para el desarrollo de Plan de Marketing Comercial Palmera - 2013	2	Encuesta de Opinion Candidatos a Intendente, Gobernador, Diputado, Senador y Presidente de la Rca. 2010-2011 - La Nacion, Radio 970 AM	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente 2012 Direccion Nacional de Aduanas	2
14	Consultoria para Estudio de mercado y planes de Marketing de los Servicios de Telecomunicaciones de COPACO S.A. - 2012-2013	2	Encuesta de Opinion Candidatos a Intendente, Gobernador, Diputado, Senador y Presidente de la Rca. 2012 - Diario Ultima Hora	2	Satisfaccion de los beneficiarios 2010 - Estacion A Nucleo Cultural	2
15	Estudio de Campo de medicion de Satisfaccion de los clientes de la empresa. Solutions Center - 2004	2	Encuesta a nivel nacional para candidatos a Gobernadores, Senadores, Diputados y Presidente de la Republica 2013 - Grupo Nacion de Coumicaciones	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente 2013 Direccion Nacional de Aduanas	2
TOTAL		30		30		30

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

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

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E
JEFA
Departamento de Servicios Genera
Direccion Nacional de Aduanas

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

(iv) Experiencia del encargado de trabajo en el campo.

Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o afines (4 puntos por cada trabajo de similar naturaleza realizado hasta un máximo de 20 puntos)

Orden	TURU PUBLICIDAD SRL LIC. LAURA PINEDA ALLEN		ATI SNEAD CONSULTORA LIC. ANA SACCO		CONSULTORIA INTEGRAL LIC. ROSSANA ZARATE	
	Nombre del Trabajo	**Puntos**	**Nombre del Trabajo**	**Puntos**	**Nombre del Trabajo**	**Puntos**
1	Servicio de Estudio de Satisfaccion del Cliente para el Banco Nacional de Fomento - 2013-2014	4	Encuesta de Opinion dirigida a Empresarios del Transporte "Plan Maestro de Transporte" 2011 - MOPC - NIPPON KOEI	4	Encuesta de Satisfaccion al Cliente 2012 Direccion Nacional de Aduanas	4
2	Satisfaccion de Clientes poseedoras de cosechadoras 2013 Consultora Independiente.	4	Plan Maestro de Transporte - Control volumetrico y encuesta a usuarios de las rutas internacionales 2011 - MOPC - NIPPON KOEI	4	Encuesta de Satisfaccion al Cliente 2013 Direccion Nacional de Aduanas	4
3	Percepcion sobre servicios y productos financieros 2013 Banco Regional	4	Encuesta de Opinion "Simpatizantes del Futbol" 2012 - DIARIO CRONICA	4	Consultoria para la realizacion de Encuesta de percepcion 2013 - Direccion Nacional de Contrataciones Publicas	4
4	Estudio de Opinion sobre la problemática de tierras en Puerto Casado 2012	4	Encuesta de Opinion Candidatos a Presidente de la Rca. 2011 - La Nacion, Radio 970 AM	4	Encuesta de Atencion al Socio 2009 - Cooperativa Concepcionera Ltda.	4
5	Percepcion sobre candidatos politicos, evaluacion de gestion y expectativas de la poblacion 2009-2010-2011	4	Encuesta de Opinion sobre Industria Carnica Empresarial 2011 - UIP	4	Estudio de Satisfaccion al Cliente 2008 - Barros & Company S.A.	4
TOTAL		**20**		**20**		**20**

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

DIRECCION NACIONAL
Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 07/14

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asunción, 8 de setiembre del 2014.-

SEÑOR
LIC. ROBERTO CAÑIZA, COORDINADOR
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES, DAF
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
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 N° 07/2014".

NOMBRE DEL OFERENTE (CARPETA) RECEPCIONADA PARA EVALUACION:

1) **TURU S.R.L.**
2) **ATI SNEAD CONSULTORA**
3) **CONSULTORIA INTEGRAL**

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 94 inc. 2 del Reglamento, 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 1 de setiembre de 2013, 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", su reglamentación, 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 en el PBC, de cuyo resultado se puede verificar que todas las firmas han superado la evaluación técnica. El cuadro conteniendo el resumen de los puntajes se adjunta al presente informe".*

Que en fecha 05 de setiembre de 2.014, siendo las 09:00 horas, se procedió a la apertura de los sobres con las propuestas económicas y en el mismo acto se comunico a las firmas consultoras el resultado de la evaluación de las ofertas técnicas, de conformidad a lo dispuesto en el PBC. *Se adjunta Acta de Apertura de Oferta Económica.*

Según cuadro comparativo de propuesta económica, se procede a agrupar las ofertas económicas, cuyo resultado es el siguiente detalle:

Nombre del oferente	Propuesta Económica Puntos obtenidos	Propuesta Económica Monto Total
CONSULTORIA INTEGRAL	100	142.014.880.-
TURU S.R.L.	95	150.120.000.-
ATI SNEAD CONSULTORA	45	319.088.000.-

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

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

Lic. FRANCISCO MIRANDA
Coordinador de Calidad
Dirección Nacional de Aduanas

Departamento de Servicios Generales
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 07/14

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asimismo, se adjunta al presente el cuadro comparativo final de calidad/costo donde se observa que la firma **CONSULTORIA INTEGRAL**, obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 100 puntos, por lo cual su oferta es susceptible de apreciación y análisis económico.

Nombre del oferente	Calidad / Costo Puntos obtenidos
CONSULTORIA INTEGRAL	100
TURU S.R.L.	99
ATI SNEAD CONSULTORA	89

Se deja constancia, que los montos cotizados en las ofertas presentadas por las firmas TURU S.R.L. y ATI SNEAD CONSULTORA, superan la disponibilidad presupuestaria dispuesta en el CDP Nº 105/14.

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 **CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE A. SALDIVAR MEZA**, con RUC Nº 1439667-0, por la suma total de **GUARANÍES CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA (G. 142.014.880.-)**, IVA incluido, para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", 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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS
ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Oferentes	Precio Total	Punto
CONSULTORIA INTEGRAL	142.014.880	**100**
TURU S.R.L.	150.120.000	**95**
ATI SNEAD CONSULTORA	319.088.000	**45**

PBC - Instrucciones para los Consultores HOJA DE DATOS
5.7 La fórmula para determinar los puntajes de precio es la siguiente:
Pp = 100 x Pm / Pi, donde Pp es el puntaje de precio, Pm es el precio más bajo y Pi el precio de la propuesta en consideración.
Las ponderaciones asignadas a las propuestas técnicas y de precio son:
T = 0,8 y
P = 0,2

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

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO CONSOLIDADO COSTO Y CALIDAD

ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Descripción	Puntos Totales	CONSULTORIA INTEGRAL		TURU S.R.L.		ATI SNEAD CONSULTORA	
		Puntos Obtenidos	Puntuación Final	Puntos Obtenidos	Puntos Obtenidos	Puntos Obtenidos	Puntos Obtenidos
CALIDAD	80	100	80	100	80	100	80
COSTO	20	100	20	95	19	45	9
TOTAL GENERAL			**100**		**99**		**89**

PBC - Instrucciones para los Consultores HOJA DE DATOS
1 Método de selección: Combinado (80% Calidad – 20% Costo)

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

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

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

C.P. SONIA B. VALDEZ E.
JEFA
Departamento de Servicios Generales
Direccion Nacional de Aduanas