Aduana Paraguay

**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 15/15**

"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 15 días del mes de setiembre del año dos mil quince, se reúnen en la sala de reuniones de la Unidad Operativa de Contrataciones los miembros del Comité de Evaluación conformado por Resolución N° 485/15; a los efectos de evaluar las ofertas correspondientes a la Licitación Por Concurso de Ofertas N° 15/2015 – "Encuesta de Satisfacción al Usuario".

**PRIMERO:** Se da lectura al Acta de Apertura de Ofertas de las Propuestas Técnicas, realizada a los nueve días de setiembre del 2015, las empresas que presentaron ofertas fueron:

| Nº | OFERENTES | PROPUESTA TECNICA | PROPUESTA ECONOMICA |
|---|---|---|---|
| 1 | TURU S.R.L. | SI | SI |
| 3 | CONSULTORIA INTEGRAL DE JOSE ANTONIO SALDIVAR | SI | SI |

**Obs:** Conforme a la observación vertida en el Acta de Apertura de Ofertas de las Propuestas Técnicas, que se adjunta a la presente y al cual nos remitimos, se procedió a foliar la oferta de la firma TURU S.R.L.

**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 SUSTANCIALES | 1<br>TURU PUBLICIDAD S.R.L. | 2<br>CONSULTORIA INTEGRAL |
|---|---|---|
| a) Presentación del Formulario de Propuesta Técnica, debidamente completado, y firmado por el oferente o su representante. | CUMPLE | CUMPLE |
| b) Presentación de los documentos que acrediten la representación suficiente del firmante de la oferta para comprometer al oferente. | 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, Declaración Jurada de los miembros del Comité Evaluador y print de pantalla del SINARH, donde se ha verificado que los oferentes no se encuentran comprendidos en las inhabilidades previstas por los Incs. a) y b). | |

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

**TERCERO:** Verificación de las documentaciones formales:

| DOCUMENTOS | 1<br>TURU PUBLICIDAD S.R.L. | 2<br>CONSULTORIA INTEGRAL |
|---|---|---|
| 1) Fotocopia simple de la Cédula de Identidad. | CUMPLE | CUMPLE |
| 2) Fotocopia simple de la cédula tributaria (constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC). | CUMPLE | CUMPLE |
| 3) Declaración Jurada en la que se garantice que el oferente se encuentran involucrados en prácticas que violen derechos de los menores estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo, Código de la Niñez y la Adolescencia, demás leyes y normativas vigentes en la República del Paraguay. | CUMPLE | CUMPLE |
| 4) Certificado de Cumplimiento Tributario. | CUMPLE | CUMPLE |
| 5) Patente Municipal. | CUMPLE | CUMPLE |
| 6) Certificado de Origen Nacional | NO PRESENTA | PRESENTA |

**CUARTO:** 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:

Al respecto, por Nota UOC N° 431 de fecha 10 de setiembre de 2015, se ha solicitado a la firma TURU S.R.L., las siguientes documentaciones: 1. *(i) Experiencia específica de los consultores y/o Empresa, documentaciones que acrediten las cantidades de muestras que correspondan a encuestas de satisfacción, conforme a la declaración realizada en el Formulario TEC – 2 Organización y Experiencia del Consultor, punto B – Experiencia del Consultor;* 2. *(iv) Experiencia del encargado de trabajo en el campo. documentaciones que acrediten las experiencias en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados, conforme a la declaración realizada para el Encargado de trabajo en el campo, en el Formulario TEC – 6 Currículo del personal profesional propuesto* y 3. *Certificado de Origen Nacional expedido por la Dirección General de Desarrollo Empresarial, dependiente del Ministerio de Industria y Comercio de acuerdo a lo estipulado en la Ley Nº 4558/11. y su Dto. 9649/12 Art. 3 inc. c).* Requerimiento al que la firma ha respondido a través de su Nota de Fecha 11 de setiembre de 2015, remitiendo las documentaciones solicitadas en los puntos 1 y 2, no así el Certificado de Origen Nacional, la cual informan que se encuentra en trámite.

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

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

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

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

Aduana
Paraguay

**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 15/15**

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

**INFORME TECNICO**

# INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

**(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 específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas: Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán consideradas de similar alcance aquellos contratos o antecedentes de encuestas de satisfacción con muestras de hasta el 50% de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos.

Las firmas TURU S.R.L., CONSULTORIA INTEGRAL han presentado contratos y antecedentes de trabajos de encuestas de satisfacción, demostrando experiencias en trabajos de campo, según el criterio requerido. El puntaje logrado por la firma Turu SRL fue de 15 Puntos y la firma Consultoría Integral de 30 Puntos, conforme se observa en el Cuadro Comparativo que se adjunta a la presente.-

**(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.

**(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.**
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. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines (con 5 años mínimo de obtención del título universitario, presentar copia autenticada del mismo), con*

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

Aduana
Paraguay

**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 15/15**

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

**INFORME TECNICO**

# INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

*experiencia en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada contrato o antecedentes de encuestas de satisfacción realizado 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 de Encuestas de Satisfacción, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 30 puntos.
2. CONSULTORIA INTEGRAL; Presenta como Coordinador General al Señor JOSE ANTONIO SALDIVAR; Licenciado en Contabilidad, demostrando experiencia en trabajos de campo de Encuestas de Satisfacción, 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).**

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 SILVANA RECALDE GÓMEZ; Licenciada en Administración de Marketing, demostrando experiencia en trabajos de campo similares y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 20 puntos.

2. CONSULTORIA INTEGRAL: Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora ROSSANA ZARATE; Licenciada en Contabilidad y Auditoría, demostrando experiencia en trabajos de campo similares 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 ambas firmas han superado la evaluación técnica y pasan a la siguiente etapa del proceso. Se adjunta Cuadro Comparativo, conteniendo el resumen de los Contratos o Antecedentes de trabajos similares que acreditan los puntajes otorgados.

Atentamente.

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

14(catorce)

Aduana
Paraguay

# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

## CUADRO COMPARATIVO DE PROPUESTA TECNICA

| Criterio de Evaluación | Puntaje | TURU S.R.L. | 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:** | | | |
| Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán consideradas de similar alcance aquellos contratos o antecedentes de encuestas de satisfacción con muestras de hasta el 50% de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos | [30] | 15 | 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 |
| b) Plan de trabajo | [5] | 5 | 5 |
| c) Organización y dotación de personal | [10] | 10 | 10 |
| Total de puntos para el criterio (ii): | [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.** | | | |
| Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines (con 5 años mínimo de obtención del título universitario, presentar copia autenticada del mismo), con experiencia en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada contrato o antecedentes de encuestas de satisfacción realizado hasta un máximo de 30 puntos). | [30] | 30 | 30 |
| | | | |
| **(iv) Experiencia del encargado de trabajo en el campo.** | | | |
| Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines (Copia autenticada de Título Universitario), con experiencia en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (4 puntos por cada contrato o antecedentes hasta un máximo de 20 puntos) | [20] | 20 | 20 |
| Total de puntos para los cuatro criterios: | 100 | **85** | **100** |

Lic. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Diraccion 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

Aduana
Paraguay

# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

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

Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años (serán consideradas de similar alcance aquellos contratos o antecedentes de encuestas de satisfacción con muestras de hasta el 50% de la cantidad solicitada en la presente licitación). 3 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos

| Orden | TURU SRL | | CONSULTORIA INTEGRAL | |
|---|---|---|---|---|
| | Nombre del Trabajo | Puntos | Nombre del Trabajo | Puntos |
| 1 | "Consultoria para Encuestas de Satisfaccion del Cliente (IFIs) 2013". (350 casos); Contrato BNF-P N° 637/13 "Servicio de Estudio de Satisfaccion del Cliente para el Banco Nacional de Fomento" (500 casos); Estudio de Imagen de Marca, Fundacion Vision 2015 (300 casos); Propuesta de Estudio suscripta "Satisfaccion de Clientes de la Farmacia Vicente Scavone"2015 (500 casos) y 2014 (400 casos). | 3 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2011 - Cooperativa PO'A Ltda (2.800 muestras). | 3 |
| 2 | Inclusion Financiera entre la Poblacion Paraguaya 2014 - SIC Desarrollo (1.000 casos); Estudio de Imagen y Posicionamiento 2013 - Cooperativa Mercado 4 (380 casos); Encuesta de Satisfaccion de Clientes que compran granos 2012-2013 - Cooperativa Colonias Unidas (100 casos); Medicion de Satisfaccion de clientes, encuestando a clientes actuales de la cooperativa 2013 - Cooperativa Ypacarai (150 casos); Investigacion sobre satisfaccion de servicios medicos y comportamiento del mercado de padres que acceden a servicios de pediatria 2010 - Centro Medico Bautista (384 casos). | 3 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa PO'A Ltda (2.500 muestras). | 3 |
| 3 | Consultoria para realizacion de encuesta de percepcion, dirigida a Proveedores, UOC's, Público en General y Lideres de Opinion 2015 - Direccion Nacional de Contrataciones Publicas" (1.100 casos); Inclusion Financiera entre la Poblacion Paraguaya 2014 - SIC Desarrollo (1.000 casos) | 3 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - San Fernando S.A. de Transportes (2.890 muestras). | 3 |
| 4 | Estudio Cuantitativo de relevamiento de Ventas. 2014 - Lauro Raatz (1.110 casos); Investigacion de Mercado para el desarrollo de Plan de Marketing (500 casos) - Comercial Palmera; Consultoria para la realizacion de una campaña publicitaria en el marco del resultado "informacion Accesible y Comprensible para personas usuarias de los Servicios Judiciales" 2013 - Secretaria de Genero de la Corte Suprema de Justicia (400 Casos). | 3 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - San Fernando S.A. de Transportes (3.840 muestras). | 3 |
| 5 | Consultoria para estudio de mercado y planes de Marketing de los servicios de telecomunicaciones COPACO S.A. 2013 (1.111 casos); Consultoria Nacional para la realizacion del seguimiento, a traves de encuestas, al trabajo realizado por la Direccion Nacional de Contrataciones Publicas 2011 (1.110 casos). | 3 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - San Fernando S.A. de Transportes (3.520 muestras). | 3 |
| 6 | | 0 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - Direccion Nacional de Aduanas (2.797 muestras). | 3 |
| 7 | | 0 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - Direccion Nacional de Aduanas (2.797 muestras). | 3 |
| 8 | | 0 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - Direccion Nacional de Aduanas (4.036 muestras). | 3 |
| 9 | | 0 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2014 - Direccion Nacional de Aduanas (4.144 muestras). | 3 |
| 10 | | 0 | Encuesta de Satisfaccion al Cliente 2014 - Banco Nacional de Fomento (3.000 muestras). | 3 |
| TOTAL | | 15 | | 30 |

* Se consolidan los Contratos o Antecedentes presentados por la firma TURU SRL, conforme a la cantidad de casos encuestados.

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

Aduana
Paraguay

# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

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

Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines (con 5 años mínimo de obtención del título universitario, presentar copia autenticada del mismo), con experiencia en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada contrato o antecedentes de encuestas de satisfacción realizado hasta un máximo de 30 puntos).

| Orden | TURU SRL | | CONSULTORIA INTEGRAL | |
|---|---|---|---|---|
| | LIC. MARIO A. ROMERO L. | | LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR | |
| | Nombre del Trabajo | Puntos | Nombre del Trabajo | Puntos |
| 1 | Consultoria para Encuestas de Percepcion, dirijida a proveedores, UOC´s, Publico en General y Lideres de Opinion 2014-2015 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2011 - Cooperativa Concepcionera Ltda. | 2 |
| 2 | Consultoria para Encuestas de Satisfaccion del Cliente (IFIs) - 2013 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa Concepcionera Ltda. | 2 |
| 3 | Servicio de Estudio de Satisfaccion del Cliente para el Banco Nacional de Fomento - 2013-2014 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2011 - Cooperativa PO´A Ltda. | 2 |
| 4 | Satisfaccion de Clientes de la Farmacia Vicente Scavone - 2014 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa PO´A Ltda. | 2 |
| 5 | Estudio de Satisfaccion de Clientes, Encuestas y Focos Group. Asuncion, Gran Asuncion, Ciudad del Este y Coronel Oviedo 2015, Fundacion Vision | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2013 - Cooperativa PO´A Ltda. | 2 |
| 6 | Estudio de mercado para conocer la satisfaccion de los clientes de las Sucursales Farmacia Vicente Scavone - 2015 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - San Fernando S.A. de Transportes. | 2 |
| 7 | Estudio de mercado para conocer la satisfaccion de los clientes de la Farmacia Vicente Scavone - 2014 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - San Fernando S.A. de Transportes. | 2 |
| 8 | Encuesta de Satisfacción de Clientes que compran granos - Cooperativa Colonias Unidas - 2013 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - San Fernando S.A. de Transportes. | 2 |
| 9 | Encuesta de Satisfacción de Clientes que compran granos - Cooperativa Colonias Unidas - 2012 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - 2012 Barros & Company S.A. | 2 |
| 10 | Encuesta sobre la calidad de la Educación Colegio las Teresas - 2011 | 2 | Consultoria para la realizacion de Encuesta de Percepcion 2013 - Direccion Nacional de Contrataciones Publicas | 2 |
| 11 | Estudio de Imagen y Posicionamiento, Satisfaccion de Clientes con los servicios de la Cooperativa Mercado 4 - 2013 | 2 | Servicio de Satisfaccion de los Beneficiarios 2012 - Estacion A Nucleo Cultural | 2 |
| 12 | Estudio de Imagen y Posicionamiento, Satisfaccion de Clientes con los servicios de la Cooperativa Ypacarai - 2013 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2011 - Direccion Nacional de Aduanas. | 2 |
| 13 | Investigacion sobre satisfaccion de servicios medicos y comportamiento del mercado de padres que acceden a servicios de pediatria, Centro Medico Bautista - 2010 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - Direccion Nacional de Aduanas. | 2 |
| 14 | Estudio sobre percepcion y satisfaccion del cliente, COMINCO - 2010 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - Direccion Nacional de Aduanas. | 2 |
| 15 | Encuesta de Satisfaccion de clientes y ex clientes, CIMAR - 2008 | 2 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2014 - Direccion Nacional de Aduanas. | 2 |
| **TOTAL** | | **30** | | **30** |

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

Aduana
Paraguay

# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

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

Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional Licenciado en área de Contabilidad, Administración de Empresas y/o a fines años (Copia autenticada de Título Universitario), con experiencia en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (4 puntos por cada contrato o antecedentes realizado hasta un máximo de 20 puntos)

| Orden | TURU SRL<br>LIC. SILVANA RECALDE GÓMEZ | | CONSULTORIA INTEGRAL<br>LIC. ROSSANA ZARATE | |
|---|---|---|---|---|
| | **Nombre del Trabajo** | **Puntos** | **Nombre del Trabajo** | **Puntos** |
| 1 | Mediciones de Satisfaccion de Clientes y de Imagen y posicionamiento 2007 a 2009, FIRST - Estudios y Analisis, Francisco Capli | 4 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa Concepcionera Ltda. | 4 |
| 2 | Mediciones de Satisfaccion de Clientes y de Imagen y posicionamiento 2003 a 2005, CAM - Consultores Asociados de Marketing | 4 | Encuesta de Satisfaccion al Socio 2012 - Cooperativa PO'A Ltda. | 4 |
| 3 | Mediciones de Satisfaccion de Clientes y de Imagen y posicionamiento - COIN - Consumer Intelligence | 4 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - San Fernando S.A. de Transportes. | 4 |
| 4 | Estudio de Mercado a medida reportados online a consultoras del exterior como: por estudios a nivel regional de Telefonia Celular | 4 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2012 - Direccion Nacional de Aduanas. | 4 |
| 5 | Elaboracion de planes de Marketing para los diversos productos de la empresa CIDE - Investigaciones de Mercado | 4 | Encuesta de Satisfaccion al Usuario 2013 - Direccion Nacional de Aduanas. | 4 |
| TOTAL | | 20 | | 20 |

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

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

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

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

2015

Programa: RFCCAR01
Usuario: I2315405

CONSULTA DE CARGOS
OPCIONES

Fecha: 17/09/2015
Terminal:

| Nº de Cédula | Apellidos y Nombres del Funcionario | |
|---|---|---|
| 1439667 | | |

| Año | Entidad | Orden | Categ. | Linea Presup. | Obj. Gasto | Descrip. Cargo | Inicio | Baja | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| Año | Entidad | Nº Contr. | Obj. Gasto | Categoría / Descrip. | Monto Contrato | Periodo Desde | Hasta | Baja | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

(*) si no figura en el SINARH, debe incluirse "constancia"

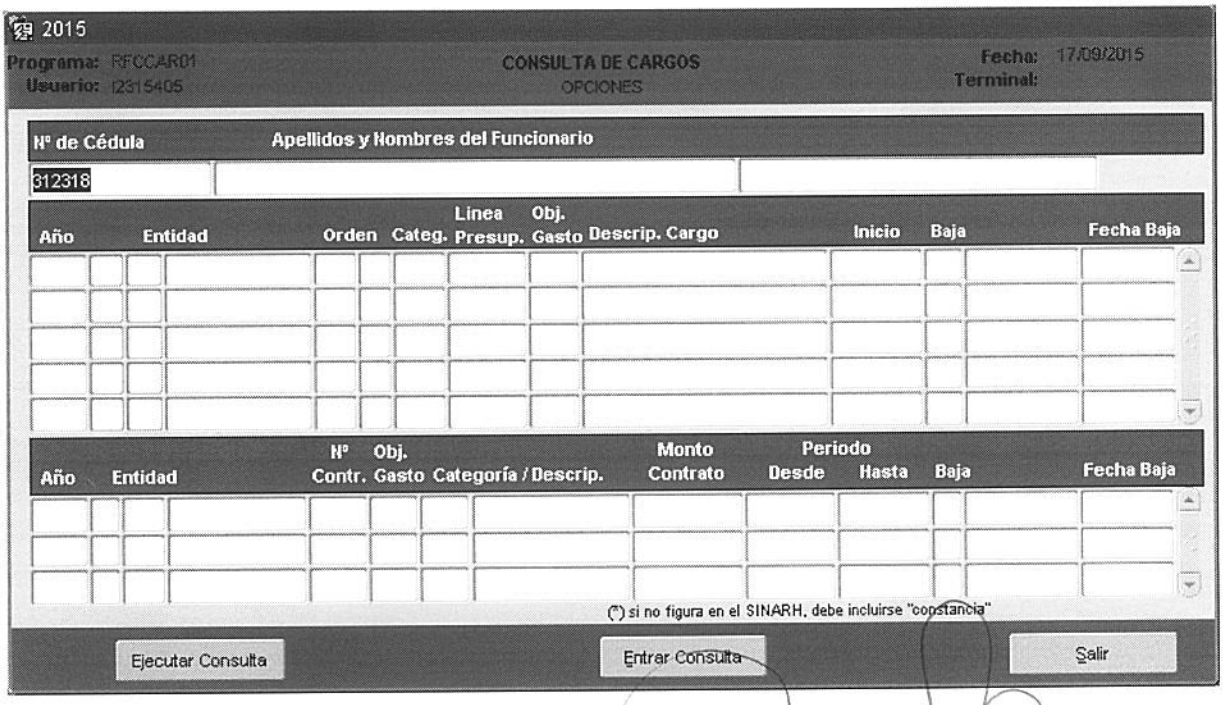
Ejecutar Consulta | Entrar Consulta | Salir

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

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

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

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



2015

Programa: RFCCAR01 — CONSULTA DE CARGOS — Fecha: 17/09/2015
Usuario: I2315405 — OPCIONES — Terminal:

| Nº de Cédula | Apellidos y Nombres del Funcionario | |
|---|---|---|
| 312318 | | |

| Año | | | Entidad | Orden | | Categ. | Linea Presup. | Obj. Gasto | Descrip. Cargo | Inicio | Baja | | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| Año | | Entidad | Nº Contr. | Obj. Gasto | Categoría / Descrip. | Monto Contrato | Periodo Desde | Hasta | Baja | | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

(*) si no figura en el SINARH, debe incluirse "constancia"

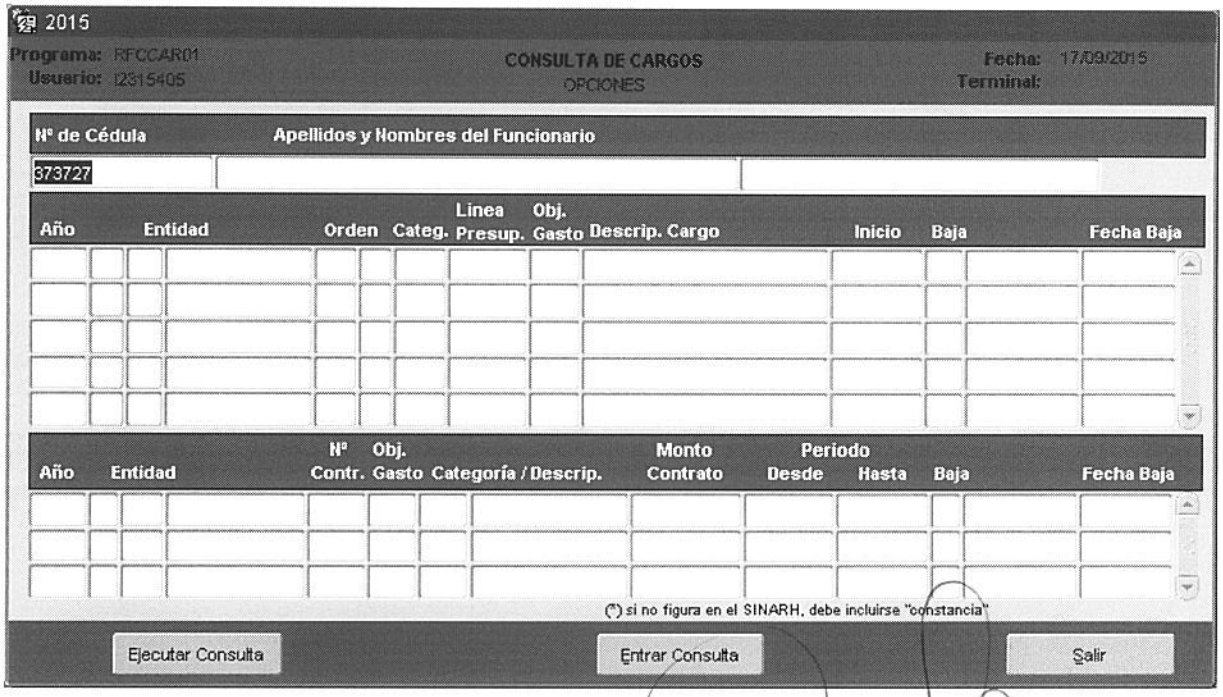
Ejecutar Consulta — Entrar Consulta — Salir

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

LIC. [illegible]
Jef[illegible] SGC
Direc[illegible]

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

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



2015

Programa: RFCCAR01
Usuario: I2315405

CONSULTA DE CARGOS
OPCIONES

Fecha: 17/09/2015
Terminal:

| Nº de Cédula | Apellidos y Nombres del Funcionario | |
|---|---|---|
| 373727 | | |

| Año | | | Entidad | Orden | | Categ. | Linea Presup. | Obj. Gasto | Descrip. Cargo | Inicio | Baja | | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| Año | | | Entidad | Nº Contr. | Obj. Gasto | Categoría / Descrip. | Monto Contrato | Periodo Desde | Hasta | Baja | | Fecha Baja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

(*) si no figura en el SINARH, debe incluirse "constancia"

Ejecutar Consulta | Entrar Consulta | Salir

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

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.

Aduana
Paraguay

**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 15/15**

**"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"**

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asunción, 7 de octubre del 2015.-

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 Plurianual N° 15/2015".

**NOMBRE DE LOS OFERENTES (CARPETAS) RECEPCIONADAS PARA EVALUACION:**

1) **TURU S.R.L.**
2) **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 15 de setiembre de 2015, 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 ambas firmas han superado la evaluación técnica y pasan a la siguiente etapa del proceso. Se adjunta Cuadro Comparativo, conteniendo el resumen de los Contratos o Antecedentes de trabajos similares que acreditan los puntajes otorgados".*

Que en fecha 18 de setiembre de 2.015, se comunicó a las firmas consultoras el resultado de la evaluación de las ofertas técnicas. *Se adjunta Acta de lectura y entrega del citado Informe Técnico.*

Que en fecha 06 de octubre de 2.015, se procedió a la apertura de las Ofertas Económicas. *Se adjunta Acta de Apertura de Ofertas Económicas.*

Por Nota UOC N° 489 de fecha 6 de octubre de 2015, se solicitó a la Firma TURU S.R.L. la aceptación de corrección aritmética del monto total de su oferta, respondiendo en tiempo y forma a través de su nota de fecha 7 de octubre de 2015, que se adjuntan a la presente

Prosiguiendo con el análisis, según cuadro comparativo de propuestas económicas que se adjunta a la presente, se procede a agrupar las ofertas económicas, dejando expresa constancia que se ha aplicado el margen de preferencia a favor de la firma CONSULTORÍA INTEGRAL, ya que la misma ha presentado el Certificado de Origen

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

LIC. ROBERTO CAÑIZA BURGOS
Jefe Departamento UOC
Dirección Nacional de Aduanas

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

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

Aduana
Paraguay

**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 15/15**

**"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"**

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Nacional expedido por la Dirección General de Desarrollo Empresarial, dependiente del Ministerio de Industria y Comercio de acuerdo a lo estipulado en la Ley Nº 4558/11 y que la firma TURU S.R.L., no cuenta con dicho Certificado conforme ya se ha indicado en el Informe de Evaluación Técnica de fecha 15/09/15 al cual nos remitimos, resultando los siguientes puntajes para las propuestas económicas:

| Nombre del oferente | Propuesta Económica Puntos obtenidos |
|---|---|
| **CONSULTORIA INTEGRAL** | 100 |
| **TURU S.R.L.** | 85 |

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.

| Nombre del oferente | Calidad / Costo Puntos obtenidos |
|---|---|
| **CONSULTORIA INTEGRAL** | 100 |
| **TURU S.R.L.** | 85 |

**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 TRESCIENTOS QUINCE MILLONES CUATRO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS (G. 315.004.662.-)**, IVA incluido, para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO 2015-2016", 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. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Dirección Nacional de Aduanas

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

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

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

Aduana
Paraguay

## CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS
## ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

| | | | TURU SRL | | CONSULTORIA INTEGRAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Item | Descripcion | Cantidad | Precio Unitario | Precio Total | Precio Unitario | Precio Total |
| 1 | Encuesta de Satisfaccion del Usuario 2015 | 4.434 | 34.732 | 154.001.688 | 34.958 | 155.003.772 |
| 2 | Encuesta de Satisfaccion del Usuario 2016 | 4.434 | 34.732 | 154.001.688 | 36.085 | 160.000.890 |
| TOTAL GENERAL | | | | **308.003.376** | | **315.004.662** |

**Observacion**: Se aplica el Margen de Preferencia a favor de la Firma Consultoria Integral, que ha presentado el Certificado de Servicio de Origen Nacional. (Se agrega al precio total de la oferta mas baja una suma equivalente al veinte por ciento (20%), volviendo a compararla con el precio del servicio de origen nacional).

| Orden | Oferentes | Precio Total | Margen preferencia 20% | Precio Total + 20% | Punto Obtenido |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | TURU S.R.L. | 308.003.376 | 61.600.675 | 369.604.051 | **85** |
| 2 | CONSULTORIA INTEGRAL | 315.004.662 | 0 | 315.004.662 | **100** |

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

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

33 (treinta y tres

Aduana
Paraguay

## CUADRO COMPARATIVO CONSOLIDADO COSTO Y CALIDAD
## ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

| Descripción | Puntos Totales | CONSULTORIA INTEGRAL | | TURU S.R.L. | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Puntos Obtenidos | Puntuación Final | Puntos Obtenidos | Puntos Obtenidos |
| CALIDAD | 80 | 100 | 80 | 85 | 68 |
| COSTO | 20 | 100 | 20 | 85 | 17 |
| **TOTAL GENERAL** | | | **100** | | **85** |

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

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

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

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

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