AFD AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO

Dictamen N° 031/2013

Conforme a las atribuciones del Art. 10° del Decreto Nº 21.909 "Por el cual se reglamenta la Ley N° 2051/03 De Contrataciones Públicas" y la Resolución AFD N° A97R08F261112.

Comité de Evaluación de Ofertas

AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO AFD RECIBIDO FECHA: 29 11 13 HORA: 13:00 Verónica Bozzano B. FIRMA: Secretaria Recepcionista AFD

Fecha: 29/noviembre/2013

Para: **Eligio Fernando Ortiz Ch.**

Gerente de Administración y Operaciones

Conforme a lo establecido en los artículos 26º y 27º de la Ley N° 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", se procede a emitir el Dictamen y Recomendación de Adjudicación presentada en la convocatoria que se identifica seguidamente.-

1. DATOS DE LA CONVOCATORIA.-

a) Nombre del llamado : Consultoría para Encuesta de Satisfacción de Clientes (IFIs)
b) N° de PAC : 263.789.-
c) Monto a Ejecutar : ₲ 20.000.000 (Guaraníes veinte millones).-
d) Plurianualidad : SI
e) Modalidad : Contratación Directa.-
f) Expediente N° : 339.370, debidamente publicado en el Portal de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.-

El llamado fue autorizado por Resolución de Presidencia Nº 101/2013 de fecha 23 de octubre de 2013, "POR LA CUAL SE AUTORIZA EL INICIO DEL LLAMADO A CONTRATACIÓN DIRECTA POR SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA PARA LA "CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES (IFIS)".

Posteriormente, por Nota AFD/GAO/UOC N° 704/2013 de fecha 30 de Octubre de 2013 se dio entrada en la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas a la solicitud de publicación del Llamado a Contratación Directa para la contratación del servicio de "CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES (IFIS)".

EMPRESAS INVITADAS: 1) CONSULTORA CAPITAL HUMANO S.R.L., 2) CONSULTORA JOBS, 3) MANPOWER PARAGUAY S.R.L., 4) CLAUDIA LORENA RODAS ALMIRON, 5) CECILIA NAVARRETE GUTIÉRREZ y 6) ANEMP S.R.L. (NAUTA).-

2. APERTURA DE SOBRES.-

La apertura de ofertas técnicas fue prevista para el día 18 de noviembre de 2013 a las 10: 15 hs. Es así que, en dicha fecha se procedió a la apertura de los sobres de ofertas técnicas presentadas para la Contratación Directa del servicio de "CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES (IFIS)", presentando propuestas las siguientes firmas, según se detalla a continuación:

Item	Documentaciones Requeridas	INTER. PROJECTS CENTER	STRATEGOS MCT	TURU S.R.L
1	Sobre cerrado que contiene la propuesta económica.	Presenta	Presenta	Presenta
2	Documento que autorice al signatario de la oferta a comprometer al Oferente.	Presenta	Presenta	Presenta
3	Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar establecidas en el Art. 40 de la Ley N° 2051/03 y Art. 20 inc. w de la Ley N° 2051/03.	Presenta	Presenta	Presenta
4	Declaración Jurada Contra la Explotación Infantil. (Resol DNCP N° 941/2010)	Presenta	Presenta	Presenta
5	Fotocopia simple de la cédula de Identidad del firmante.	Presenta	Presenta	Presenta
6	Patente Municipal del año en curso	Presenta	No Presenta	Presenta
7	Fotocopia simple de su última declaración de IVA y/o del Impuesto a la Renta y/o Certificado de cumplimiento tributario	Presenta	Presenta	Presenta
8	Fotocopia simple de los estatutos y sus modificaciones (en caso de ser persona jurídica)	Presenta	Presenta	Presenta
9	Fotocopia simple de la cédula tributaria del oferente (RUC)	Presenta	Presenta	Presenta
10	Balance de los tres últimos ejercicios fiscales	Presenta(*)	Presenta	Presenta
11	Listado de Clientes en carácter de Declaración Jurada	No Presenta	Presenta (**)	Presenta
12	Copia simple de facturas y/o contratos y/u órdenes de	Presenta	Presenta	Presenta

Herib Campos Cervera e/ Aviadores del Chaco y Juan XXIII, Edif. Australia 3° y 4° Piso, Teléfono: (595 21) 606020 Asunción - Paraguay

SANDRA L. ORTIZ R. UOC - AFD RUDY EDWARDS UOC - AFD Sandra C. Servín F. Encargada de MKT y Comunicación Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

	compras/servicios, como mínimo de los tres (3) últimos años (2010-2011-2012)			

(*)Presenta Balance del año 2011 y DD.JJ. de Impuesto a la Renta Personal del año 2012.
(**) Presenta listado de clientes, pero no en Carácter de Declaración Jurada.

Posteriormente, se procedió a la apertura de la oferta económica, en fecha 29 de noviembre de 2013, a las 08:30 h., según consta en el acta respectiva.

3. DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS TOMADAS EN CUENTA POR EL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS.-

La evaluación de las propuestas presentadas ha sido realizada tomando en cuenta los artículos 26º, 27º y 28º de la Ley Nº 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", los artículos 55º, 56º, 57º, 58º, 60º, 61º, 63º y 64º del Decreto Reglamentario Nº 21.909/03, y las disposiciones pertinentes de la Ley N° 3.439/07.-

4. CONSIDERACIONES LEGALES DE LA EVALUACIÓN.-

Se analizó el cumplimiento de las documentaciones básicas de carácter sustancial conforme a lo establecido en el **Art. 60° del Decreto N° 21.909/03,** en lo pertinente: *"Análisis. La Convocante deberá determinar si las ofertas se ajustan sustancialmente a los requisitos del Pliego de Bases y Condiciones, verificando que: ... 3. Los poderes o documentos que acrediten la representación del Oferente sean suficientes y adecuados. 4. Los documentos hayan sido debidamente firmados. 5. La oferta se ajuste sustancialmente a las especificaciones técnicas y otros requerimientos del pliego. 6. Los documentos de la oferta estén en general en orden."*

Asimismo, se procedió conforme a lo dispuesto en el **Art. 61° del Decreto N° 21.909/03**, que expresa en lo pertinente: "***Método de evaluación.*** *Para efectos de evaluar las ofertas recibidas de una manera eficiente, la Convocante utilizará preferentemente el siguiente método de evaluación: 1. Se verificará el cumplimiento de cada oferta respecto al suministro de la documentación básica de carácter sustancial (...poderes suficientes del firmante de la oferta) solicitada en el pliego de bases y condiciones, eliminándose a aquellas que no cumplan con el suministro de dicha documentación o que dicha documentación sea insatisfactoria."*

5. EVALUACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE CARÁCTER SUSTANCIAL.-

Las ofertas presentadas por las firmas INTERNATIONAL PROJECTS CENTER, TURU S.R.L. y STRATEGOS MANAGEMENT CONSULTING TRAINING se han ajustado a los requerimientos de la documentación básica de carácter sustancial.-

6. EVALUACIÓN TÉCNICA.-

Se concluyó que sólo la firma **TURU S.R.L.** ha alcanzado el puntaje mínimo requerido para la evaluación de su propuesta económica, obteniendo un total de noventa (90) puntos. Las demás ofertas presentadas no han obtenido el puntaje mínimo requerido para pasar a la siguiente etapa de evaluación. Se adjunta la planilla de evaluación técnica realizada, la cual forma parte del presente dictamen de evaluación de ofertas.

7. EVALUACIÓN DE COSTO.-

Resumen de Cotizaciones en Guaraníes.-

ítem	Descripción	TURU S.R.L
1	Propuesta Económica – Consultoría para Encuesta de Satisfacción de Clientes (IFIs)"	₲ 17.000.000
	TOTAL GS. (IVA incluido, si corresponde)	**₲ 17.000.000**

Conforme a lo contemplado en el Anexo B de la Carta de Invitación del Llamado, en la evaluación de costo, se asignará un puntaje máximo de 100 (cien) a la propuesta de costo más baja y puntajes

Herib Campos Cervera e/ Aviadores del Chaco y Juan XXIII, Edif. Australia 3° y 4° Piso, Tel/Fax: (595 21) 606020 (R.A.)
www.afd.gov.py

SANDRA L. BENITEZ R. UOC - AFD
RODOLFO EDWARDS UOC
Sandra C. Servín Fajes Encargada de Área MKT y Comunicación Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

inversamente proporcionales a los respectivos precios de las demás ofertas, conforme a la siguiente fórmula:

Puntaje de costo = (costo más bajo) / (costo de oferta)*100

Por tanto, el puntaje de costo queda de la siguiente forma:

Puntaje de costo= 17.000.000/17.000.000*100= 100

Firma	Costo en Guaraníes	Puntaje de costo.-
TURU S.R.L.	₲ 17.000.000	100

8. EVALUACIÓN COMBINADA.-

El Puntaje total es obtenido sumando los puntajes ponderados relativos a la calidad y el costo, conforme a la siguiente fórmula:

Puntaje total = 0,70* (puntaje de calidad) + 0,30 * (Puntaje de costo)

Puntaje Total= 0,70*90 + 0,30*100
Puntaje Total= 63 +30
Puntaje Total= 93

Por tanto, el puntaje total resultante del oferente es el siguiente:

Firma	Puntaje total.-
TURU S.R.L.	93

9. EVALUACIÓN DE CAPACIDAD FINANCIERA Y EXPERIENCIA REQUERIDA.-

Asimismo, se verificó que la oferta presentada ha cumplido con los requisitos mínimos de solvencia económica establecidos en la Carta de Invitación del Llamado, según el análisis de situación financiera de fecha 26 de noviembre de 2013, el cual forma parte del presente dictamen. Asimismo la experiencia y capacidad técnica requeridas fueron suficientemente acreditadas mediante la presentación de copia simple de facturas de prestación de servicios similares, así como con el listado de clientes; por lo que la oferta de la firma **TURU S.R.L.**es propuesta para la adjudicación.-

10. NORMATIVA LEGAL SOBRE ADJUDICACION.-

El Artículo 63° "Criterio de Adjudicación" del Decreto Reglamentario N° 21.909/2003, que regula los criterios que deben observarse para la adjudicación, establece que *"Atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 28° de la Ley, la adjudicación deberá recaer en el oferente cuya oferta: 1. Cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en el Pliego de Bases y Condiciones; 2. Tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato".-*

El Artículo 58° del Decreto Reglamentario N° 21.909/03, establece en el segundo párrafo: *"...Una oferta se ajusta sustancialmente al Pliego de Bases y Condiciones cuando concuerda con todos los términos, condiciones y especificaciones de los mismos, sin desviación, reserva u omisiones significativas...".-*

El Art. 34 inc. c) de la Ley N° 2051/03 establece cuanto sigue: *"c) para llevar a cabo la adjudicación correspondiente, se deberá contar con un mínimo de tres ofertas susceptibles de analizarse técnica y económicamente, atendiendo al tipo de procedimiento de que se trate, salvo que, por la naturaleza de los bienes o los servicios o los fines que se persigan con la contratación, no sea posible contar con el número indicado de oferentes, en cuyo caso bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del organismo, de la entidad o de la municipalidad, se*

LAURA L. BENITEZ R. AFD — JUDITH EDWARDS AFD — Sandra C. Servín F. Encargada de MKT y Comunicación Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

podrá hacer la contratación directa sin necesidad de ese mínimo de ofertas, debiendo en todo caso asegurar al Estado Paraguayo las mejores condiciones de contratación."

11. CONCLUSIÓN.-

Conforme a las disposiciones legales vigentes y las verificaciones realizadas según los puntos 5, 6, 7, 8 y 9 de este dictamen, podemos manifestar cuanto sigue:

La oferta presentada por la firma **TURU S.R.L.,** se ajusta a los requisitos legales y técnicos solicitados en la Carta de Invitación Estándar del llamado para la contratación del servicio de "CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (IFIS)", resultando solvente su oferta.-

12. RECOMENDACIÓN.-

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 63° del Decreto Reglamentario N° 21.909/03, que la adjudicación deberá recaer en el oferente cuya oferta, cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en la Carta de Invitación, que tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato; se RECOMIENDA, salvo otro parecer, cuanto sigue:

ADJUDICAR el llamado a Contratación Directa para la contratación del servicio de "CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES (IFIS)", a la firma **TURU S.R.L.,** por un monto total de **₲ 17.000.000 (Guaraníes diecisiete millones) IVA incluido,** plurianuales, por el término de seis (6) meses, por reunir los requisitos legales y técnicos, por resultar solvente su oferta y ajustarse a lo dispuesto en el Art. 34°, inc. c) de la Ley N° 2.051/03 "De Contrataciones Públicas".-

SANDRA BENITEZ
Coordinador Adjunto de UOC

RUDY EDWARDS
Coordinador de UOC

SANDRA SERVIN
Encargada de Marketing y Comunicación

SE ELEVA
A consideración del Presidente el presente dictamen y la recomendación de Adjudicación, sugiriéndose la emisión de la respectiva Resolución de Presidencia conforme a lo recomendado precedentemente.

Ma. ESPERANZA OCAMPO
Servicios Administrativos

ELIGIO FERNANDO ORTIZ CH.
Gerente de Administración y Operaciones

Herib Campos Cervera e/ Aviadores del Chaco y Juan XXIII, Edif. Australia 3° y 4° Piso. Telefax: (595 21) 606020 (R.A.). Asunción - Paraguay

AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO

EVALUACION TÉCNICA – CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (IFIs)

	FACTORES	Distribución de Puntaje	Puntaje obtenido TURU S.R.L.	Comentarios
1	**EXPERIENCIA DE LA FIRMA**	**50**	**40**	
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones financieras (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30	30	Cooperativa Colonias Unidas (10 puntos), Cooperativa Ypacaraí (10 puntos), Multiactiva de Ahorro Mercado 4 Ltda. (10 puntos)
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones o entidades públicas (Documentos comprobables). [5 (cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta quince puntos].	15	5	DNCP (5 puntos)
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en empresas del sector privado (Documentos comprobables). [2,5 (dos coma cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta cinco puntos].	5	5	Centro médico Bautista (2,5 puntos), COMINCO S.R.L. (2,5 puntos)
2	**EXPERIENCIA DE PROFESIONAL ASIGNADO**	**30**	**30**	
	Con 5 años o más, de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30	30	**Mario A. Romero Lévera.** CIMAR, 2008 (10 Puntos). IPS, 2008 (10 Puntos). COPACO S.A.,2007 (10 Puntos)
	O con menos de 5 años de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta veinte puntos].	20		
3	**METODOLOGIA O PLAN DE TRABAJO**	**20**	**20**	
	Con mucha claridad y muy buena lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	20	20	Ejecución Operativa
	O con adecuada lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	10		
	TOTAL DE PUNTOS OBTENIDO		**90**	

SANDRA L. BENTEZ R.
UOC-AFD

RUDY EDWARDS
UOC-AFD

Sandra C. Servin F.
Encargada de MKT y Comunicación
Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

AFD AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO

EVALUACION TÉCNICA – CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (IFIs)

	FACTORES	Distribución de Puntaje	Puntaje obtenido IPC	COMENTARIOS
1	**EXPERIENCIA DE LA FIRMA**	**50**	**5**	
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones financieras (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30		No se visualiza en el CV de la empresa presentado, la realización de encuestas de satisfacción de clientes.
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones o entidades públicas (Documentos comprobables). [5 (cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta quince puntos].	15	5	Contraloría Gral. de la Republica (5 puntos), contrato presentado sobre Consultoría para monitoreo del grado de satisfacción de grupos metas de las entidades sin fines de lucro beneficiadas con transferencias del Estado.
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en empresas del sector privado (Documentos comprobables). [2,5 (dos coma cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta cinco puntos].	5		
2	**EXPERIENCIA DE PROFESIONAL ASIGNADO**	**30**	**0**	
	Con 5 años o más, de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30		No se visualiza en el CV de los profesionales propuestos, la realización de encuestas de satisfacción de clientes.
	O con menos de 5 años de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta veinte puntos].	20		
3	**METODOLOGIA O PLAN DE TRABAJO**	**20**	**10**	
	Con mucha claridad y muy buena lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	20		
	O con adecuada lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	10	10	
	TOTAL DE PUNTOS		**15**	

SANDRA L. BENITEZ R.
UOC - AFD

RUDY EDWARDS
UOC - AFD

Sandra C. Servín F.
Encargada de MKT y Comunicación
Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

AFD AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO

EVALUACION TÉCNICA – CONSULTORÍA PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (IFIs)

	FACTORES	Distribución de Puntaje	Puntaje obtenido STRATEGOS MCT	Comentarios
1	**EXPERIENCIA DE LA FIRMA**	**50**	**35**	
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones financieras (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30	20	Financiera Internacional Santa Ana S.A., 2006 (10 Puntos). Bríos S.A. de Finanzas, 2001 (10 Puntos)
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en instituciones o entidades públicas (Documentos comprobables). [5 (cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta quince puntos].	15	10	Ministerio de Hacienda, 2013 (5 puntos). Ministerio de Hacienda, 2012 (5 puntos).
	Experiencia de trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes en empresas del sector privado (Documentos comprobables). [2,5 (dos coma cinco) puntos por cada trabajo realizado, hasta cinco puntos].	5	5	Mercurio, 2004 (2,5 puntos), CCPA , 2004 (2,5 PUNTOS)
2	**EXPERIENCIA DE PROFESIONAL ASIGNADO**	**30**	**20**	
	Con 5 años o más, de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta treinta puntos].	30		
	O con menos de 5 años de experiencia en trabajos similares realizados en Encuestas de Satisfacción de Clientes (Documentos comprobables). [10 (diez) puntos por cada trabajo realizado, hasta veinte puntos].	20	20	**Alberto Ríos:** Ministerio de Hacienda, 2013 (10 puntos), Editorial Grafica Mercurio (10 puntos)
3	**METODOLOGIA O PLAN DE TRABAJO**	**20**	**10**	
	Con mucha claridad y muy buena lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	20		
	O con adecuada lógica en el cumplimiento de los términos de referencia. **(Según Punto 5 del Anexo C – Especificaciones Técnicas)**	10	10	No se menciona el mecanismo de ejecución operativa
	TOTAL DE PUNTOS		**65**	

SANDRA L. BENITEZ R.
UOC - AFD

RUDY EDWARDS
UOC - AFD

Sandra C. Servín F.
Encargada de MKT y Comunicación
Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

ANALISIS DE SITUACION FINANCIERA: TURU S.R.L.

26/11/2013

Indice	2010	2011	2012	Promedio	Condicion Parametro Si / No
Ratio de liquidez **Activo Corriente / Pasivo Corriente**	2,73	1,97	3,07	**2,59**	**SI**
Endeudamiento **Pasivo Total / Activo Total**	0,35	0,49	0,28	**0,37**	**SI**
Rentabilidad **% Utilidad / Capital**	99%	36%	69%	**68%**	**SI**
% Utilidad / Patrimonio Neto	11%	4%	8%	**8%**	**SI**
%Utilidad/Activo Total	7%	2%	5%	**5%**	**SI**

Datos extraidos de los Balances	2010	2011	2012
Activo Corriente	1.340.212.568	1.612.621.319	1.090.941.656
Activo Total	1.395.550.584	1.662.150.504	1.274.314.558
Pasivo Corriente	491.721.494	817.384.436	355.199.105
Pasivo Total	491.721.494	817.384.436	355.199.105
Patrimonio Neto	903.829.090	844.766.068	919.115.453
Capital Integrado	100.000.000	100.000.000	100.000.000
Utilidad del Ejercicio	98.738.877	36.057.618	69.207.224

OBSERVACION: Los datos fueron obtenidos de la Declaracion Jurada del Impuesto a la Renta.

Índice	Condición
Ratio de liquidez **Activo Corriente / Pasivo Corriente**	Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 3 ultimos años.
Endeudamiento **Pasivo Total / Activo Total**	No deberá ser mayor a 0,80 , en promedio, en los 3 ultimos años.
Rentabilidad **Porcentaje de utilidad despues de impuestos o pérdida respecto al capital**	El promedio de los ultimos 3 años no deberá ser negativo.

CELIA VELAZQUEZ DE VERA
CONTADOR GENERAL