Aduana
Paraguay

REF.: DICTAMEN UOC Nº 34/2013 D.J.A. Nº 3702/13.

DICTAMEN D.J.A. Nº 2675

Asunción, 27 de agosto del 2013.-

SEÑORA DIRECTORA 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 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 06/2013 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO".-------

Que la Unidad Operativa de Contrataciones, ha emitido el Dictamen UOC Nº 34 de fecha 06 de agosto de 2013, en el cual menciona: "Por lo expuesto, teniendo en cuenta los Informes de Evaluación, los cuales fueron elaborado siguiendo la metodología y parámetros establecidos en las bases del proceso 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 y recomienda la adjudicación del llamado en los términos del Acta de Evaluación en cuestión…".---------

Que, 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…///…

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

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS - JURÍDICA

DRA. ELODIA ALMIRÓN PRUJEI
Directora Jurídica
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Aduana
Paraguay

REF.: DICTAMEN UOC Nº 34/2013 D.J.A. Nº 3702/13.

DICTAMEN D.J.A. Nº 2625

HOJA -2-

Asunción 07 **de agosto del 2013.-**

...///... 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.".----------

Así las cosas, en base al Dictamen UOC Nº 34 de fecha 06 de agosto del 2013, con el parecer favorable del Director de Administración y Finanzas Lic. Fernando Martínez Arellano, de conformidad a lo dispuesto en el **Art. 384 del Código Aduanero**, y las atribuciones otorgadas a la Señora Directora Nacional de Aduanas en el **Artículo 386 de la Ley Nº 2422/04**, es criterio de esta Dirección Jurídica, que corresponde se sirva **firmar la Resolución** propuesta **"POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 06/2013 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
Dpto. Asesoría Legal - Dirección Jurídica
Dirección Nacional de Aduanas

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
JURÍDICA

DRA. ELODIA ALMIRÓN FRUTOS
Directora Jurídica
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

011 (uno)

Aduana
Paraguay

REF. REMISIÓN DE PYTO. DE RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/2013 CONVOCADO POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO".- - - - - - - - - - - -

Asunción, 6 de agosto 2013.-

DICTAMEN UOC Nº 34/13

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° 250772, bajo la modalidad de "LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/2013", cuyo proceso se efectúa a través de la Unidad Operativa de Contrataciones de esta institución, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley Nº 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 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., EL LLAMADO A LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/2013 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 agosto de 2013 y de Evaluación de Propuestas de Precios de fecha 6 de agosto de 2013, 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 ver que las empresas más abajo mencionadas han superado la evaluación técnica:* ***1. CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., total puntos: 98.- 2. VISUAL RESEARCH S.A., total puntos: 87.-***

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 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 98 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* ***CISA DEL GRUPO ROAM S.R.L.****, con RUC Nº 80056832-0, por la suma total de* ***GUARANÍES CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES (G. 135.000.000.-)****, 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".*

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección de Administración y Finanzas

ABOG. PABLO D. PÉREZ
ASESOR JURÍDICO U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

02 (dos)

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 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 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 JURÍDICO U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
Unidad Operativa de Contrataciones
Dirección de Administración y Finanzas

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.

LIC. FERNANDO MARTINEZ A.
Director de Administración y Finanzas

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
DIRECCIÓN JURÍDICA
Entrada N° 3402
Hora: 10:00 Fecha: 6/08/13
Firma: Ana María Yoruhan
Asistente Administrativo
Dirección Jurídica D.N.A

05 (cinco)

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 06/13

"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

INFORME DE PROPUESTA DE PRECIO

Asunción, 6 de agosto del 2013.-

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° 06/2013".

NOMBRE DEL OFERENTE (CARPETA) RECEPCIONADA PARA EVALUACION:

1) **CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.**
2) **VISUAL RESEARCH S.A.**

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 agosto 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 ver que las empresas más abajo mencionadas han superado la evaluación técnica:* ***1. CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., total puntos: 98.- 2. VISUAL RESEARCH S.A., total puntos: 87.-*** *El cuadro conteniendo el resumen de los puntajes se adjunta al presente informe".*

Que en fecha 05 de agosto de 2.013, siendo las 15:00 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
CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	100	135.000.000.-
VISUAL RESEARCH S.A.	59	230.000.000.-

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

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

GILBERTO GONZALEZ

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 06/13

"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 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 98 puntos, por lo cual su oferta es susceptible de apreciación y análisis económico.

Nombre del oferente	Calidad / Costo Puntos obtenidos
CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	98
VISUAL RESEARCH S.A.	82

En este punto informamos que ambas firmas cuentan con servicio de origen nacional, acreditados con los Certificados de Origen (Producto y Empleo Nacional), emitidos por la Dirección de Desarrollo Empresarial del Ministerio de Industria y Comercio, por lo cual no se aplica el margen de preferencia establecido en la Ley N° 4558/11.

Asimismo se deja constancia, que el monto total de la oferta presentada por la firma VISUAL RESEARCH S.A., supera la disponibilidad presupuestaria dispuesta en el CDP Nº 100/13.

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 **CISA DEL GRUPO ROAM S.R.L.**, con RUC Nº 80056832-0, por la suma total de **GUARANÍES CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES (G. 135.000.000.-)**, 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. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion 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

GILBERTO GONZALEZ

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS
ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Oferentes	Precio Total	Punto
CISA SRL	135.000.000	100
VISUAL RESEARCH S.A.	230.000.000	59

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. SERGIO D. CLEMOTTE M.
Coordinador
Coordinación de Recursos Administrativos
Direccion 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

GILBERTO GONZALEZ

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO CONSOLIDADO COSTO Y CALIDAD

ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Descripción	Puntos Totales	CISA SRL		VISUAL RESEARCH S.A.	
		Puntos Obtenidos	Puntuación Final	Puntos Obtenidos	Puntuación Final
CALIDAD	80	98	78	87	70
COSTO	20	100	20	59	12
TOTAL GENERAL			98		82

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

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

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

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

GILBERTO GONZALEZ

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 1 días del mes de agosto del año dos mil trece, se reúnen en la sala de reuniones de la Unidad Operativa de Contrataciones los miembros del Comité de Evaluación conformado por Resolución N° 432/13; a los efectos de evaluar las ofertas correspondientes a la Licitación Por Concurso de Ofertas N° 06/2013 – "Encuesta de Satisfacción al Usuario".

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

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

PRIMERO: Se da lectura al Acta de Apertura de Ofertas, realizada a los quince días de julio del 2013, las empresas que presentaron ofertas fueron:

Nº	OFERENTES	PROPUESTA TECNICA	PROPUESTA ECONOMICA
1	CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	SI	SI
2	VISUAL RESEARCH S.A.	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 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	2 VISUAL RESEARCH S.A.
a) Presentación del Formulario de oferta, debidamente completado, y firmado por el oferente o su representante;	CUMPLE	CUMPLE
b) Presentación del formulario de lista de cantidades y sus precios debidamente completados y firmados por el oferente o su representante;	NO APLICA	NO APLICA

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

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

GILBERTO GONZALEZ

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

c) Presentación de los documentos que acrediten la representación suficiente del firmante de la oferta para comprometer al oferente , conforme con lo requerido en la cláusula 11 de esta sección I,IAO;	CUMPLE	CUMPLE
d) Garantía de mantenimiento de la oferta, extendida en la forma, por el monto y el plazo requeridos en los documentos de licitación;	Presenta Póliza de Seguro de la firma Grupo General NO APLICA	NO APLICA – Se encuentra cubierto con el Formulario de Oferta
e) 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

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 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).* **Se adjunta Cuadro Comparativo.**

La firma VISUAL RESEARCH S.A. ha presentado contratos y antecedentes de trabajos similares y algunos cuyas características de la muestra han sido consolidadas a fin de cumplir con el criterio establecido en el PBC. El puntaje logrado por la firma fue de 25 Puntos.-

La firma CISA DEL GRUPO ROAM SRL ha 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:

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

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

GILBERTO GONZALEZ

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

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.

Por lo expuesto en los puntos precedentes se ha otorgado a las 2 firmas participantes que han presentado la documentación sustancial el total de puntos.

(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 VISUAL RESEARCH S.A. y CISA DEL GRUPO ROAM SRL, por nota de fecha 30 de julio de 2013, la remisión de Documentaciones que acrediten la experiencia del **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 5 años en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada año hasta un máximo de 30 puntos).*

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

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

GILBERTO GONZALEZ

Aduana Paraguay	**LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS 06/13** "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO" **INFORME TECNICO**

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

1. VISUAL RESEARCH S.A.; Presenta como Coordinador General al Señor FABIAN ANDRES NIELLA QUESADA; Licenciado en Administración de Empresas, demostrando experiencia en trabajos de campo similares a los licitados, acreditados con copias de Contratos o Antecedentes de trabajos, totalizando 22 puntos.

2. CISA DEL GRUPO ROAM SRL; Presenta como Coordinador General al LIC. 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 28 puntos.

(iv) EXPERIENCIA DEL ENCARGADO DE TRABAJO EN EL CAMPO. PROFESIONAL LICENCIADO EN ÁREA DE CONTABILIDAD Y/O ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (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 VISUAL RESEARCH S.A. y CISA DEL GRUPO ROAM SRL, por nota de fecha 30 de julio de 2013, la remisión de Documentaciones que acrediten la experiencia del **Encargado** en trabajos de campo, en trabajos de encuesta similares al licitado.

1. VISUAL RESEARCH S.A.; Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora MIRNA GONZALEZ; Licenciada en Psicología Clínica, 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.

2. CISA DEL GRUPO ROAM SRL; 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 ver que las empresas más abajo mencionadas han superado la evaluación técnica:

1. **CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.** **total puntos: 98.-**
2. **VISUAL RESEARCH S.A.** **total puntos: 87.-**

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

Atentamente.

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

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

GILBERTO GONZALEZ

15 (quince)

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

CUADRO COMPARATIVO DE PROPUESTA TECNICA

Criterio de Evaluación	Puntaje	VISUAL Research	CISA SRL
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]	25	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.			
Profesional Licenciado en área de Contabilidad y/o Administración de Empresas, con experiencia mínima de 5 años en trabajos de campo similares a los licitados (2 puntos por cada año hasta un máximo de 30 puntos)	[30]	22	28
(iv) Experiencia del encargado de trabajo en el campo. Profesional Licenciado en área de Contabilidad y/o Administración de Empresas (4 puntos por cada trabajo de similar naturaleza realizado hasta un máximo de 20 puntos)	[20]	20	20
Total de puntos para los cuatro criterios:	100	**87**	**98**

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

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

LIC. GILBERTO E. GONZALEZ
Jefe Departamento
Dire

GILBERTO GONZALEZ

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 (serán consideradas de similar alcance aquellos contratos o antecedentes de encuestas con muestras de hasta el 50% de la cantidad solicitada en la presente licitación). 5 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos. **Observacion 4.036 entrevistas: 50% = 2.018 entrevistas.**

Orden	VISUAL Research SA			CISA SRL		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	Estudio Cualitativo para percepcion de clientes y no clientes sobre un determinado servicio. Encuestas de satisfaccion a cliente y no clientes. Datapanel.	Ninguna	5	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Cooperativa Concepcionera Ltda.	Presenta una constancia donde la Cooperativa Concepcionera Ltda. Certificando 2.990 muestras para el ejercicio 2010.	5
2	Custumer Satisfaction Paraguay (Encuestas de Satisfaccion realizado en Paraguay para la empresa TIGO). Y Ordenes de Compra Nºs 23967, 20271 y 23553.	Se consolida el certificado presentado con las ordenes de compra para cumplir con el criterio.	5	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Cooperativa Concepcionera Ltda.	Presenta una constancia donde la Cooperativa Concepcionera Ltda. Certificando 3.250 muestras para el ejercicio 2011.	5
3	Estudio Cuantitativo (encuesta en hogares), para conocer el perfil del consumidor en Paraguay. Philip Morris Paraguay S.A.	Ninguna	5	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Cooperativa Concepcionera Ltda.	Presenta una constancia donde la Cooperativa Concepcionera Ltda. Certificando 4.400 muestras para el ejercicio 2012.	5
4	Estudios Customer Satisfaction. Orden de Compra Nº 20283. Encuestas realizados para la empresa TIGO.	Ninguna	5	Servicio de Atencion al Usuario **2010-2011-2012** - San Fernando S.A. de Transportes	Presenta un Contrato y cosntancia donde aclara el tamaño de las muestra y cumple con el requisito, totalizando 16.000 muestras	5
5	Brand Track de Bebidas Alcoholicas - Estudio Cuantitativo, Mercoplus Latin America y Encuesta de Calidad de Servicios y Satisfaccion de clientes del BBVA Paraguay	Se consolidan ambos antecedentes para cumplir con el criterio.	5	Satisfaccion al Socio de los años 2010, 2011 y 2012 - Grupo Tenondera S.A.	Presenta Certificado del Grupo Tenondera S.A. sobre Satisfaccion al Socio de los años 2010, 2011 y 2012.-	5
6				Servico de Encuesta de Satisfaccion del Usuario 2012, para la Direccón Nacional de Aduanas.	Presenta el Contrato N° 35/12 con la DNA, La muestra corresponde a 2.797 encuestas.-	5
TOTAL			25			30

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

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

LIC. [illegible]
Je[illegible]
Dire[illegible]

GILBERTO GONZALEZ

16 OCT 2013

17 (diez y siete)

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 5 años en trabajos de campo de encuestas similares a los licitados (2 puntos por cada año hasta un máximo de 30 puntos)

Orden	VISUAL Research SA		CISA SRL	
	LIC. FABIAN ANDRES NIELLA QUESADA		LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	Estudio Cualitativo para percepcion de clientes y no clientes sobre un determinado servicio. Encuestas de satisfaccion a cliente y no clientes. Datapanel.	2	Satisfaccion al Usuario **1998** San Fernando SA de Transporte	2
2	Custumer Satisfaction Paraguay (Encuestas de Satisfaccion realizado en Paraguay para la empresa TIGO).	2	Satisfaccion al Socio **2010** Cooperativa Concepcionera	2
3	Custumer Satisfaction Paraguay TIGO. Orden de Compra Nº 23967.	2	Satisfaccion al Socio **2011** Cooperativa Concepcionera	2
4	Custumer Satisfaction Paraguay TIGO. Orden de Compra Nº 20271.	2	Satisfaccion al Socio **2012** Cooperativa Concepcionera	2
5	Custumer Satisfaction Paraguay TIGO. Orden de Compra Nº 23553.	2	Satisfaccion al Socio **2013** Cooperativa Concepcionera	2
6	Estudio Cuantitativo (encuesta en hogares), para conocer el perfil del consumidor en Paraguay. Philip Morris Paraguay S.A.	2	Servicio de Atencion al Usuario **2002** San Fernando S.A. de Transportes	2
7	Estudios Customer Satisfaction. Orden de Compra Nº 20283. Encuestas realizados para la empresa TIGO.	2	Servicio de Atencion al Usuario **2003** San Fernando S.A. de Transportes	2
8	Brand Track de Bebidas Alcoholicas - Estudio Cuantitativo, Mercoplus Latin America.	2	Servicio de Atencion al Usuario **2004** San Fernando S.A. de Transportes	2
9	Encuesta de Calidad de Servicios y Satisfaccion de clientes del BBVA Paraguay	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2009** Direccion Nacional de Aduanas	2
10	Estudios Bes Py Distribuidora Gloria (se considera de la misma envergadura en razon de la cuantia de la factura).	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2010** Direccion Nacional de Aduanas	2
11	Estudios GCTS Distribuidora Gloria (se considera de la misma envergadura en razon de la cuantia de la factura).	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2011** Direccion Nacional de Aduanas	2
12			Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2012** Direccion Nacional de Aduanas	2
13			Encuesta de Satisfaccion al Usuario **2011** Barros & Company S.A.	2
14			Servicio de Atencion al Usuario **2012** Barros & Company S.A.	2
15				
TOTAL		**22**		**28**

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

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

LIC. J
Direc

GILBERTO GONZALEZ

18 (diez y ocho)

Aduana Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

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

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

Orden	VISUAL Research SA		CISA SRL	
	LIC. MIRNA GONZALEZ		LIC. ROSSANA ZARATE	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	Estudio Cualitativo para percepcion de clientes y no clientes sobre un determinado servicio. Encuestas de satisfaccion a cliente y no clientes. Datapanel.	4	Servicio de Atencion al Usuario **2004** San Fernando S.A. de Transportes	4
2	Custumer Satisfaction Paraguay (Encuestas de Satisfaccion realizado en Paraguay para la empresa TIGO).	4	Encuesta de Satisfaccion al Usuario **2011** Barros & Company S.A.	4
3	Estudio Cuantitativo (encuesta en hogares), para conocer el perfil del consumidor en Paraguay. Philip Morris Paraguay S.A.	4	Servicio de Atencion al Usuario **2012** Barros & Company S.A.	4
4	Estudios Customer Satisfaction. Orden de Compra Nº 20283. Encuestas realizados para la empresa TIGO.	4	Satisfaccion al Cliente **2009** - Direccion Nacional de Aduanas	4
5	Brand Track de Bebidas Alcoholicas - Estudio Cuantitativo, Mercoplus Latin America.	4	Satisfaccion al Cliente **2010** - Direccion Nacional de Aduanas	4
TOTAL		**20**		**20**

Sonia Vas

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

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

GILBERTO GONZALEZ
Gilberto Gonzalez