Aduana
Paraguay

CONTRATO Nº 29 /2014
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los 2 días del mes de octubre del año dos mil catorce, la Dirección Nacional de Aduanas, en adelante la CONTRATANTE, representado en este acto por el Director de Administración y Finanzas de la Institución, LIC. FERNANDO MARTINEZ ARELLANO, con Cédula de Identidad N° 2.834.668, conforme a lo dispuesto en la Resolución Nº 460 de fecha 18 de setiembre de 2014, con domicilio en las calles El Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo, por una parte y por la otra la firma unipersonal CONSULTORÍA INTEGRAL de JOSÉ A. SALDIVAR MEZA, con RUC Nº 1439667-0, representada en este acto por su propietario, con Cedula de Identidad Nº 1.439.667, en adelante denominada el CONSULTOR, domiciliado en Colon 545 e/ Gral. Díaz y Oliva, Edificio NAUAR 3 Piso oficina N° 307, de esta capital, convienen en celebrar el presente Contrato para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", a favor de la Dirección Nacional de Aduanas, sujeto a las Cláusulas y Condiciones que se establecen a continuación.

CONSIDERANDO

a) Que el Contratante ha solicitado al Certificador la prestación de determinados servicios de encuestas de satisfacción del usuario (en lo sucesivo denominados los "Servicios"), tal como se los define en las Condiciones Generales que se adjuntan a este Contrato;

b) Que el Consultor, habiendo declarado al Contratante que posee las aptitudes profesionales requeridas y que cuenta con el personal y los recursos técnicos necesarios, ha convenido en prestar los Servicios en los términos y condiciones estipulados en este Contrato;

POR LO TANTO, las Partes convienen en lo siguiente:

1. Los documentos adjuntos al presente Contrato se considerarán parte integral del mismo:

   a) Condiciones Generales del Contrato;
   b) Condiciones Especiales del Contrato, y
   c) Los siguientes Apéndices

   Apéndice A: Descripción de los Servicios
   Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes
   Apéndice C: Personal clave y Subconsultores
   Apéndice E: Precio del Contrato en moneda nacional

2. Los derechos y obligaciones mutuos del Contratante y del Certificador serán los estipulados en el Contrato, en particular, los siguientes:

   a) El Consultor proporcionará los Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato, y

   b) El Contratante efectuará los pagos al Consultor de conformidad con las disposiciones del Contrato.

3. El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del contrato está previsto en la partida 260 SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES del Presupuesto aprobado para la Dirección Nacional de Aduanas para el presente Ejercicio Fiscal.

4. La adjudicación del contrato se llevó a cabo en virtud del procedimiento basado en el sistema de selección de calidad y costo, sin precalificación de firmas certificadoras.

5. Este contrato entrara en vigor desde su suscripción, hasta el 31 de diciembre de 2014.

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

JULIO MERELES

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Consultoría Integral

Aduana
Paraguay

6. La prestación de los servicios se realizara conforme al cronograma dispuesto en los términos de referencia, a ser computados a partir de la firma del Contrato.

7. Los pagos se efectuaran conforme a lo siguiente: 100% a la Presentación del Informe final.

8. El pago deberá efectuarse dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la factura y de la documentación pertinente que se indica en la subcláusula 6.4, siempre que exista disponibilidad presupuestaria en el Plan Financiero en el mes correspondiente. (Debe presentarse en la Dirección de Administración y Finanzas – Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo).

9. Si el Contratante se atrasara en los pagos, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada, deberá pagar al Consultor 0,5% del monto de la respectiva factura por cada día de atraso, en concepto de intereses.

10. Solución de controversias. En caso de desacuerdo o controversia en la ejecución o interpretación del presente Contrato serán aplicados los mecanismos descriptos en el Título Octavo de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y sus reglamentaciones.

11. El consultor deberá presentar un seguro de responsabilidad profesional por un valor igual al 10% (diez por ciento) del monto adjudicado a ser presentado dentro del plazo de 10 días calendario a la firma del contrato, a través de: Garantía bancaria emitida por un banco establecido en la República del Paraguay que cuente con autorización del Banco Central del Paraguay. Póliza de Seguro emitida por una compañía, autorizada a operar y emitir Pólizas de Seguros de Caución en la República del Paraguay y que cuente con suficiente margen de solvencia.

EN FE DE LO CUAL, las Partes han dispuesto que se firme este Contrato en sus nombres respectivos en la fecha antes consignada.

Por y en representación de la Dirección Nacional de Aduanas

LIC. FERNANDO MARTINEZ ARELLANO, DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

[Representante autorizado DNA]

Por y en representación de *[Consultor]*

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

[Representante autorizado]

Por y en representación de cada Integrante del Consultor

[Integrante]

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

[Representante autorizado]

Consultoría Integral

[Integrante]

[Representante autorizado]

JULIO MERCADO

Aduana
Paraguay

Apéndice A: Descripción de los Servicios

Objetivo General:

Conocer la percepción de los usuarios vinculados con la actividad aduanera, realizando una medición del nivel de satisfacción de los mismos, con relación a los servicios proporcionados en las Administraciones Aduaneras y Áreas de la Dirección Nacional de Aduanas contempladas dentro del alcance del *Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos certificados: Centro de Trámites Aduanero-Capital, Terminal de Cargas Chaco'i, José A Falcón, Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi, Terminales Portuarias (TERPORT S.A.), Fénix, Caacupemi, Terminal de Cargas Km. 12 (CDE), Ciudad del Este (Puente Internacional de la Amistad), Encarnación, Pedro Juan Caballero, Saltos del Guaira, Villeta, Puertos y Almacenes Kanonnikoff S.A. (PAKSA), Gical S.A. Almacenes de Depósito, Solución Logística S.A. (Puerto Seguro), Campestre S.A., Ceregral S.A., Pilar, Aeropuerto Internacional Guaraní, Puerto Privado San José (Empedril), CODESA, Puerto Seguro Fluvial y Algesa – San Juan del Paraná (Itapúa). Además de las Direcciones de Jurídica, Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Administración SOFIA y Departamento de Sumarios Administrativos.*

Objetivos Específicos:

- Determinar el índice ponderado de satisfacción general del usuario por Administración y por Áreas que cuentan con procesos operativos certificados y que tienen directa relación con las personas vinculadas al servicio aduanero (Dirección de Procedimientos Aduaneros, Dirección Jurídica, Departamento de Sumarios Administrativos, Dirección de Fiscalización, Administración Sofía).
- Determinar el índice ponderado de satisfacción del usuario por grupos (Importadores y Exportadores) – (Despachantes, Auxiliares de Despachantes, Agentes de Transporte y de Cargas), Abogados litigantes en sumarios administrativos, y otros.
- Indagar los motivos de insatisfacción de los usuarios, en detalle por las diferentes Administraciones, Dirección Jurídica, Departamento de Sumarios Administrativos, Dirección de Procedimientos Aduaneros, Dirección de Fiscalización y Áreas dentro de las mismas.
- Cuantificar y ponderar los factores y atributos en grado de satisfacción e insatisfacción en todas las áreas con procesos operativos certificados de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Realizar comparativos por diferentes Administraciones y Áreas con procesos operativos certificados de la DNA, con análisis exhaustivos de las causas de las diferentes insatisfacciones, en caso de que las hubiere.
- Comparativos entre Administraciones y Áreas de la DNA con procesos operativos certificados.
- Comparativos entre Administraciones y Áreas de la DNA con procesos operativos a certificar.
- Comparativos por períodos, factores y atributos.
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas en las áreas que participan del proceso operativo (Registro, Visturía, Valoración, Contraloría, Resguardo).
- Conocer en forma específica cuáles son las principales falencias en las áreas que participan del proceso operativo (Registro, Visturía, Valoración, Contraloría, Resguardo).
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas y debilidades en las áreas Jurídicas: Dirección Jurídica (Departamentos Jurídico, Representación Fiscal y Asesoría Legal) y Departamento de Sumarios Administrativos.
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas y las debilidades del proceso operativo relacionado a la aceptación, prórroga y cancelación de garantías a favor de la Dirección Nacional de Aduanas.
- Grado de conformidad con la labor que desempeñan las diversas áreas con procesos operativos certificados de la Dirección Nacional de Aduanas, en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios; y

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

JULIO MERELES
Consultoría

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

- Medir los aspectos relacionados con:
    - La calidad del servicio que se brinda a los usuarios;
    - El nivel de atención de acuerdo al tipo de usuarios;
    - La agilización en la atención a los usuarios (Tiempo de tramitación de los despachos);
    - El nivel de aceptación o de rechazo de los procesos relacionados con la aceptación, prórroga o cancelación de garantías.
    - La modernidad: tanto de la infraestructura como de los equipos informáticos;
    - La conformidad del usuario en relación a los proveedores de la DNA, que tienen incidencia directa en la calidad del servicio aduanero (Puertos, Aeropuertos, Fotocopiadoras y otros), incluir, además, a las Instituciones que tienen a su cargo los controles para-aduaneros (SEAM, Ministerio de Salud, SENAVE, Ministerio de Industria y Comercio y otros);
    - Inquietudes o sugerencias para las áreas con procesos operativos certificados de la Dirección Nacional de Aduanas; y
    - Percepción en cuanto al desempeño de la Dirección Jurídica (Departamentos Jurídico, Representación Fiscal y Asesoría Legal), Departamento de Sumarios Administrativos, Dirección de Procedimientos Aduaneros.

Metodología:

A través de encuestas cualitativas y cuantitativas, que permitirán obtener una percepción objetiva sobre los servicios brindados por la institución (según alcance del Sistema de Gestión de la Calidad); por parte de los diferentes tipos de usuarios de las Administraciones y Áreas de la DNA a indagar, a fin de contar con el marco referencial adecuado para el seguimiento de instalación en la Institución Aduanera del Sistema de Gestión de la Calidad.

En forma meramente enunciativa y no taxativa se espera que el oferente realice la recolección de información a través de entrevistas personales en el terreno (presencial), con los encuestados utilizando un cuestionario tipo, con preguntas abiertas y cerradas, a ser elaborado sobre la base de los objetivos específicos de la indagación, de los objetivos propuestos por la Institución aduanera y que será redactado por los Técnicos del Oferente y verificado y, con posibilidad de sugerencias para introducir correcciones en dichos cuestionarios por parte de Técnicos del Contratante.

Previo al trabajo de campo se realizará un Pre-Test del formulario, a fin de sondear la total comprensión por parte del entrevistado, y realizar así los ajustes posibles en caso necesario.

El equipo de campo deberá estar compuesto como mínimo por: un Coordinador General, Supervisores y un plantel de Encuestadores especializados en realizar este tipo de trabajo. Deberán presentar la nómina del personal destinado al trabajo encomendado y el currículum de los mismos.

Una vez finalizado el trabajo de campo, las encuestas serán editadas, tabuladas y procesadas por el oferente, para la confección de los cuadros estadísticos que servirán de base para la elaboración del Informe Final.

Los cuadros estadísticos se confeccionarán con gráficos que presenten los resultados obtenidos, combinando las diferentes variables.

Para la investigación se tomará como universo de estudio a los diferentes tipos de usuarios del Servicio Aduanero enunciados en la Ley Nº 2422/04, Código Aduanero y el Decreto Reglamentario Nº 4672/05 del Código Aduanero, entre los que se incluyen a Despachantes de Aduanas, Auxiliares de Despachantes, Importadores, Exportadores, Agente de Transporte y Agentes de Carga, Abogados litigantes en sumarios administrativos.

Consultoría Integral
Rosalba P. Zárate
Lic. en Contabilidad

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Será requerido un nivel de confianza del 95% y un error muestral no mayor al 3%. Se propone la realización de las entrevistas conforme a los siguientes sectores y tamaño estimado de la muestra:

Nº	USUARIOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD ADUANERA	ENTREVISTAS 100%	DE UN TOTAL	ADUANA CAACUPEMI	ADUANA CTA - CAPITAL	ADUANA CIUDAD DEL ESTE - PIA	ADUANA FALCON	ADUANA PILAR	ADUANA CODESA	ADUANA SILVIO PETTIROSSI	ADUANA VILLETA	ADUANA AEROP. GUARANI	ADUANA ENCARNACION	ADUANA PEDRO JUAN CABALLERO	ADUANA PUERTO SEGURO FLUVIAL	ADUANA ALGESA SAN JUAN (ITAPUA)
1	DESPACHANTE	529	880	35	20	35	35	15	15	35	15	20	20	20	15	12
2	AUXILIAR DESPACHANTE	315	437	22	12	22	22	9	9	22	9	12	12	12	10	8
3	AGENTE DE TRANSPORTE	369	449	25	14	25	25	11	11	25	11	14	14	14	10	4
4	AGENTE DE CARGA	102	100	7	4	7	7	3	3	7	3	4	4	4	4	2
5	IMPORTADORES	1602	8720	111	62	111	111	46	46	111	46	62	62	62	20	12
6	EXPORTADORES	1167	3985	160	50	60	0	20	0	65	50	5	80	50	10	1
7	ABOGADOS LITIGANTES	60	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	4144	14671	354	161	254	194	103	83	259	133	116	191	161	69	39

Nº	USUARIOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD ADUANERA	ENTREVISTAS 100%	DE UN TOTAL	ADUANA SALTO DEL GUAIRA	ADUANA PUERTO SAN JOSE	ADUANA GICAL	ADUANA ALGESA	ADUANA CEREGAL	ADUANA TERPORT	ADUANA PUERTO SEGURO	ADUANA CHACO'I	ADUANA CAMPESTRE	ADUANA FENIX	ADUANA PAKSA	ADUANA CENTRAL
1	DESPACHANTE	529	880	10	10	25	25	23	23	10	23	17	23	28	20
2	AUXILIAR DESPACHANTE	315	437	6	6	15	15	14	14	6	14	10	14	17	12
3	AGENTE DE TRANSPORTE	369	449	7	7	18	18	17	17	7	17	12	17	20	14
4	AGENTE DE CARGA	102	100	2	2	5	5	5	5	2	5	3	5	6	4
5	IMPORTADORES	1602	8720	30	30	78	78	72	72	30	72	53	72	88	62
6	EXPORTADORES	1167	3985	60	20	0	130	0	60	1	130	74	75	1	0
7	ABOGADOS LITIGANTES	60	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
	TOTAL	4144	14671	115	75	139	269	130	187	56	257	168	202	156	171

ADUANA CENTRAL: Incluye las Direcciones de Procedimientos Aduaneros, Fiscalización y Jurídica (con sus Departamentos); Administración SOFIA y Departamento de Sumarios Administrativos.

Finalizadas las encuestas en las Administraciones y en las Áreas de la DNA con procesos operativos certificados o a certificar, el oferente deberá solicitar una **"Carta de Gerencia"**, a los Administradores de las Administraciones Aduaneras y a los Responsables de las Áreas con procesos certificados y a certificar, en la que se expresará que se han realizado las encuestas y, que deberá contemplar las horas efectivas en la aplicación del procedimiento en el campo, cantidad de encuestadores y supervisores. Este documento deberá ser acompañado al momento de la presentación del Informe Final.

Fecha para entrega de los informes: 60 días después de la firma de contrato.

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

JULIO MERELES

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

Consultoría Integral

Aduana
Paraguay

Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes

Al finalizar el servicio emitirán los siguientes informes:

- Confección de la guía de pautas;
- Elaboración de la muestra;
- Elaboración de una Estrategia (planeamiento), la cual deberá contemplar la administración de los recursos humanos, considerando la cantidad de Coordinadores, Supervisores y encuestadores en función a la muestra a sr encuestada, calculo de horas en trabajos de campo en las Administraciones, calculo de hombres etc;
- Cartera de clientes que correspondan a trabajos de Encuestas referentes a "satisfacción del Usuario" realizados en empresas públicas y privadas dedicadas al rubro de prestación de servicios;
- Elaboración e impresión del formulario, calculo de horas hombre
- Relevamiento, recolección y procesamiento de la información;
- Movilizaciones hasta los lugares de realización;
- Viáticos y estadías;
- Coordinación y supervisión;
- Análisis y redacción del informe final;

Presentación del informe final en forma impresa (2 copias) y una en soporte magnético.

CRONOGRAMA 2014

N°	ACTIVIDAD	Meses												
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	N
1	Reunión preliminar con los encargados de calidad													
2	Confección y presentación para aprobación de las encuestas tipo													
3	Suministro de las encuestas tipo a una muestra-meta													
4	Realización del ruteo de encuestas													
5	Codificación de Informes parciales													
6	Confección de Informes Parciales													
7	Borrador de Discusión													
8	Entrega de los Informes Parciales													
9	Presentación de Resumen Ejecutivo													
10	Entrega de lo Informe Final													

JULIO MERELES

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

Consultoría Integral

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Apéndice C: Personal clave y Subconsultores

Nombre	Cargo
Personal	
Lic. José A. Saldívar Mesa	Gerente de Proyecto – Personal Clave
Lic. Rossana Zarate	Encargada del Proyecto
Lic. Julio Méreles	Encargada de Tabulación y Análisis
CP. Moisés Alfonso	Jefe de Encuestadores
Lic. Aurora Acosta	Jefe de Encuestadores
Lic. Heriberto Romero	Control

Apéndice E: Precio del Contrato en moneda nacional

Para los fines del presente contrato, se conviene en establecer que el valor del Contrato asciende a un monto total de **GUARANÍES CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CATORCE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA (G. 142.014.880.-)**, IVA incluido; y que el compromiso u obligación de pago por parte de la CONTRATANTE será exclusivamente por los bienes y/o servicios recibidos a satisfacción.

PRECIO TOTAL DEL CONTRATO

Ítem	Códigos de Catálogos	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Total (IVA incluido)
1	80141511-001	Encuesta de Satisfacción del Usuario	Unidad	Evento	**4.144**	**142.014.880.-**

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439667-0

Consultoría Integral

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

JULIO MERELES

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas