**CONTRATO Nº 49 /2017**
**"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"**

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los 7 días del mes de noviembre del año dos mil diez y siete, 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, paraguayo, con Cédula de Identidad Nº 2.834.668, de conformidad a lo establecido por la Resolución DNA Nº 654 de fecha 20 de octubre de 2017, con domicilio en las calles El Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo, por una parte y por la otra la firma **CONSULTORÍA INTEGRAL de José A. Saldivar Meza**, con RUC Nº 1439667-0, representada en este acto por su propietario, con Cedula de Identidad Nº 1439667, en adelante denominada el CONSULTOR, domiciliado en las calles Capitán Blinoff C/ Villamayor N° 6978, convienen en celebrar el presente contrato para la provisión de servicios de "ENCUESTA SATISFACCION AL 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
Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante

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

Lic. José A. Saldivar Meza
Consultoría Integral

Aduana
Paraguay

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 consultoras.

5. Este contrato entrara en vigor desde su suscripción.

6. La prestación de los servicios se realizara conforme al cronograma dispuesto en los términos de referencia.

7. El plazo será desde la suscripción hasta el 31 de diciembre de 2018.

8. Los pagos se efectuaran por mes vencido, mediante cheque a nombre del contratista, una vez recepcionados los informes a satisfacción de la contratante.

9. 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 .64, 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).

10. Si el Contratante se atrasara más de quince (15) días en los pagos, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada, deberá pagar al Consultor 1% del monto de la respectiva factura por cada día de atraso, en concepto de intereses.

11. 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.

12. 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: 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.

José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultorio Integral
RUC: 1[illegible]

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

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 *[Certificador]*

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439807-0

*[Representante autorizado]*

Por y en representación de cada Integrante del Certificador

*[Integrante]*

Lic. Julio Mereles Monzón

*[Representante autorizado]*

*[Integrante]*

Nathalia Elizabeth Saldivar
*Abogada*
Reg. C.S.J. N° 40768

*[Representante autorizado]*

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), 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, Algesa – San Juan del Paraná (Itapúa), Zona Franca Global (CDE) y Zona Franca Trans Trade (CDE).

Además de la Dirección de Procedimientos Aduaneros, Dirección de Fiscalización, Coordinación Operativa de Investigación Aduanera (COIA), Coordinación Administrativa de Investigación Aduanera (CAIA), Departamento de Resguardo Central y Administración SOFIA.

**Conforme al Plan Estratégico Institucional 2015-2018, se tiene previsto ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para el año 2018, a una Administración de Aduana y a un proceso de apoyo. Para el efecto la Dirección Nacional de Aduana determinará a inicio de año, incluir entre los objetivos de calidad, la Administración de Aduana y el proceso de apoyo a ser ampliado, como también se procederá a modificar la planilla que se adjunta incluyendo la Aduana afectada al proceso de ampliación.**

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 de Fiscalización, Coordinación Operativa de Investigación Aduanera (COIA), Coordinación Administrativa de Investigación Aduanera (CAIA), Departamento de Resguardo Central y 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), y otros.
- Indagar los motivos de insatisfacción de los usuarios, en detalle por las diferentes Administraciones, Dirección de Procedimientos Aduaneros, Dirección de Fiscalización, Coordinación Operativa de Investigación Aduanera (COIA), Coordinación Administrativa de Investigación Aduanera (CAIA), Departamento de Resguardo Central y Administración Sofía y Áreas dentro de las mismas.

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439607-0

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

- 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 las debilidades del proceso operativo relacionado a la presentación, 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
- 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 de Procedimientos Aduaneros, Dirección de Fiscalización, Coordinación Operativa de Investigación Aduanera (COIA), Coordinación Administrativa de Investigación Aduanera (CAIA), Departamento de Resguardo Central y Administración Sofía.

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

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439607-0

Aduana
Paraguay

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.

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:

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS * Dirección de Administración y Finanzas *

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

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1499697-5

Aduana
Paraguay

# TAMAÑO DE LA MUESTRA A SER ENCUESTADA POR AREA

## 2017

| 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 | 554 | 935 | 30 | 20 | 45 | 35 | 15 | 15 | 35 | 15 | 20 | 25 | 20 | 15 | 12 |
| 2 | AUXILIAR DESPACHANTE | 349 | 495 | 20 | 10 | 20 | 20 | 10 | 10 | 22 | 10 | 13 | 13 | 13 | 10 | 8 |
| 3 | AGENTE DE TRANSPORTE | 388 | 468 | 25 | 15 | 25 | 25 | 10 | 10 | 25 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | 5 |
| 4 | AGENTE DE CARGA | 113 | 109 | 6 | 4 | 6 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 5 | IMPORTADORES | 1931 | 8854 | 120 | 75 | 134 | 122 | 55 | 55 | 123 | 55 | 75 | 75 | 75 | 20 | 11 |
| 6 | EXPORTADORES | 1167 | 4156 | 155 | 60 | 80 | 0 | 20 | 0 | 65 | 50 | 5 | 75 | 50 | 10 | 1 |
| | **TOTAL** | **4502** | **15017** | **356** | **184** | **310** | **208** | **113** | **93** | **275** | **143** | **132** | **207** | **177** | **69** | **39** |

| Nº | USUARIOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD ADUANERA | ENTREVISTAS 100% | DE UN TOTAL | ADUANA SALTO DEL GUAIRA | ADUANA PUERTO SAN JOSE | ADUANA ZONA FRANCA TRANS TRADE | ADUANA ALGESA KM 12 | ADUANA CEREGAL | ADUANA TERPORT | ADUANA PUERTO SEGURO | ADUANA CHACO'I | ADUANA CAMPESTRE | ADUANA FENIX | ADUANA PAKSA | ADUANA ZONA FRANCA GLOBAL | ADUANA CENTRAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | DESPACHANTE | 554 | 935 | 10 | 15 | 10 | 30 | 23 | 23 | 10 | 23 | 20 | 28 | 30 | 10 | 20 |
| 2 | AUXILIAR DESPACHANTE | 349 | 495 | 7 | 12 | 10 | 22 | 12 | 15 | 7 | 15 | 10 | 20 | 15 | 10 | 15 |
| 3 | AGENTE DE TRANSPORTE | 388 | 468 | 7 | 11 | 4 | 25 | 17 | 17 | 7 | 20 | 13 | 22 | 21 | 4 | 15 |
| 4 | AGENTE DE CARGA | 113 | 109 | 2 | 3 | 3 | 7 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 9 | 5 | 3 | 6 |
| 5 | IMPORTADORES | 1931 | 8854 | 36 | 51 | 23 | 100 | 76 | 76 | 36 | 76 | 63 | 86 | 95 | 23 | 195 |
| 6 | EXPORTADORES | 1167 | 4156 | 39 | 20 | 20 | 140 | 0 | 60 | 1 | 130 | 80 | 85 | 1 | 20 | 0 |
| | **TOTAL** | **4502** | **15017** | **101** | **112** | **70** | **324** | **133** | **196** | **63** | **269** | **190** | **250** | **167** | **70** | **251** |

**ADUANA CENTRAL:** Incluye las Direcciones de Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Dpto. de Resguardo Central, CAIA, COIA y Administración SOFIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS * Dirección de Administración y Finanzas *

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

Aduana
Paraguay

# TAMAÑO DE LA MUESTRA A SER ENCUESTADA POR AREA

## 2018

| 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 | 554 | 935 | 30 | 20 | 45 | 35 | 15 | 15 | 35 | 15 | 20 | 25 | 20 | 15 | 12 |
| 2 | AUXILIAR DESPACHANTE | 349 | 495 | 20 | 10 | 20 | 20 | 10 | 10 | 22 | 10 | 13 | 13 | 13 | 10 | 8 |
| 3 | AGENTE DE TRANSPORTE | 388 | 468 | 25 | 15 | 25 | 25 | 10 | 10 | 25 | 10 | 15 | 15 | 15 | 10 | 5 |
| 4 | AGENTE DE CARGA | 113 | 109 | 6 | 4 | 6 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 5 | IMPORTADORES | 1931 | 8854 | 120 | 75 | 134 | 122 | 55 | 55 | 123 | 55 | 75 | 75 | 75 | 20 | 11 |
| 6 | EXPORTADORES | 1167 | 4156 | 155 | 60 | 80 | 0 | 20 | 0 | 65 | 50 | 5 | 75 | 50 | 10 | 1 |
| | **TOTAL** | **4502** | **15017** | **356** | **184** | **310** | **208** | **113** | **93** | **275** | **143** | **132** | **207** | **177** | **69** | **39** |

| Nº | USUARIOS VINCULADOS A LA ACTIVIDAD ADUANERA | ENTREVISTAS 100% | DE UN TOTAL | ADUANA SALTO DEL GUAIRA | ADUANA PUERTO SAN JOSE | ADUANA ZONA FRANCA TRANS TRADE | ADUANA ALGESA KM 12 | ADUANA CEREGAL | ADUANA TERPORT | ADUANA PUERTO SEGURO | ADUANA CHACO'I | ADUANA CAMPESTRE | ADUANA FENIX | ADUANA PAKSA | ADUANA ZONA FRANCA GLOBAL | ADUANA CENTRAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | DESPACHANTE | 554 | 935 | 10 | 15 | 10 | 30 | 23 | 23 | 10 | 23 | 20 | 28 | 30 | 10 | 20 |
| 2 | AUXILIAR DESPACHANTE | 349 | 495 | 7 | 12 | 10 | 22 | 12 | 15 | 7 | 15 | 10 | 20 | 15 | 10 | 15 |
| 3 | AGENTE DE TRANSPORTE | 388 | 468 | 7 | 11 | 4 | 25 | 17 | 17 | 7 | 20 | 13 | 22 | 21 | 4 | 15 |
| 4 | AGENTE DE CARGA | 113 | 109 | 2 | 3 | 3 | 7 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 9 | 5 | 3 | 6 |
| 5 | IMPORTADORES | 1931 | 8854 | 36 | 51 | 23 | 100 | 76 | 76 | 36 | 76 | 63 | 86 | 95 | 23 | 195 |
| 6 | EXPORTADORES | 1167 | 4156 | 39 | 20 | 20 | 140 | 0 | 60 | 1 | 130 | 80 | 85 | 1 | 20 | 0 |
| | **TOTAL** | **4502** | **15017** | **101** | **112** | **70** | **324** | **133** | **196** | **63** | **269** | **190** | **250** | **167** | **70** | **251** |

**ADUANA CENTRAL:** Incluye las Direcciones de Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Dpto. de Resguardo Central, CAIA, COIA y Administración SOFIA

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS * Dirección de Administración y Finanzas *

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

Lic. José A. Sánchez Rojas
Consultor Técnico
Proyecto PNUD
RUC: 1795597-5

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.

**El presupuesto deberá incluir:**

- Confección de la guía de pautas;
- Elaboración de la muestra;
- Confección de la carta de presentación para realizar el trabajo de encuesta;
- Elaboración de una Estrategia (planeamiento), la cual deberá contemplar la administración de recursos humanos, considerando la cantidad de Coordinadores, Supervisores y Encuestadores en función a la muestra a ser encuestada, cálculo de horas en trabajos de campo en las Administraciones, cálculo de horas hombre, etc.;
- Cartera de Clientes que correspondan a trabajos de Encuestas referentes a "Satisfacción del Usuario" realizadas en empresas Públicas y Privadas dedicadas al Rubro de Prestación de Servicios;
- Elaboración e impresión del formulario, cálculo 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; y
- Presentación del informe en forma impresa (2 copias) y en soporte magnético (2 copias).

**Fecha para entrega de los informes:**
Primera quincena de noviembre

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS * Dirección de Administración y Finanzas *

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

Lic. José A. Salgueiro Meza
Propietario
Consultora Integral
RUC: 1[illegible]7-0

Aduana
Paraguay

# Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes

## INFORMES A SER EMITIDOS

-Análisis y redacción del informe final; y
- Presentación del informe en forma impresa (2 copias) y en soporte magnético (2 copias).

**Fecha para entrega de los informes:**
Segunda quincena de Noviembre

## PLAN DE TRABAJO

| N° | Actividad[1] | Meses[2] | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | n |
| 1 | Reunión informativa con los encargados del proyecto | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Determinación de las bases para Elab. De la encuesta | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Elaboración de un cuestionario para ser suministrado | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Presentación y pedido de aprobación del cuestionario | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Realizar una prueba piloto a 20 encuestados para medir el nivel de comprensión | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Presentar el informe sobre la prueba piloto | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Realizar cambios o defender postura científica | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Realizar o tomar la muestra para usuarios | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Presentar la proporcionalidad de la muestra y la representatividad | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Suministrar la muestra | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Tabulación de la muestra | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Preparar los niveles de acceso para la convocante dentro de nuestro sistema de base de datos | | | | | | | | | | | | | |

Dionisio A. Saldivar Mena
Propietario
Consultorio Integral
RUC: 1439607-0

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración y Finanzas

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

| N° | Actividad[1] | Meses[2] | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | n |
| 13 | Reunión preliminar para presentar resultado preliminar | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Presentar cuestionario para empresa | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Seguir el mismo procedimiento que la de usuarios | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Presentar informe preliminar | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Presentar informe final RESUMEN EJECUTIVO | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | HACER PRESENTACION PUBLICA | | | | | | | | | | | | | |

# Apéndice C: Personal clave y Subconsultores

| Nombre[2] | Cargo[3] |
|---|---|
| **Personal** | |
| Lic. José A. Saldívar Mesa | Gerente de Proyecto - Coordinador |
| Lic. Heriberto Romero | Encargada del Proyecto |
| Lic. Julio Méreles | Encargada de Tabulación y Análisis |
| Lic. Moises Alfonso | Encargado de Contabilidad y Adm. |
| Abog. Nathalia Saldivar | Supervisora |
| Cristina Mendoza | Supervisor de Encuestadores |
| Viviana Montegia | Supervisor de Encuestadores |
| Magali Rodriguez | Tele-Encuestas |
| Adelinne Paredes | Tele-Encuestas |
| Federico Mazacotte | Encargado de Traslado y Logistica |
| Encuestadores | 15 Encuestadores |

Lic. José A. Saldívar Mesa
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1498607-0

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

# 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 TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL (G. 337.650.000.-)**, 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 | Cantidad | Precio Unitario. | Precio Total (IVA incluido) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 80141511-999 | Encuesta de Satisfacción del Usuario 2017 | Unidad | **4.502** | **37.500** | **168.825.000.-** |
| 2 | 80141511-999 | Encuesta de Satisfacción del Usuario 2018 | Unidad | **4.502** | **37.500** | **168.825.000.-** |
| **Precio Total** | | | | | | **337.650.000.-** |

# APÉNDICE F—SERVICIOS E INSTALACIONES PROPORCIONADOS POR EL CONTRATANTE

La contratante solo suministrara un espacio físico dentro de la institución para la realización de los trabajos, a ser confirmada dentro los 5 días posteriores a la firma del Contrato.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS * Dirección de Administración y Finanzas

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

Lic. José A. Saldivar Meza
Propietario
Consultoría Integral
RUC: 1439607-0