PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 05/2012

"ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO"

Asunción - Paraguay
JULIO 2012

INDICE

Sección 1. Carta de invitación 6
Sección 2. Instrucciones para los consultores 7
Sección 3. Propuesta Técnica – Formularios Estándar 28
11. Detalle de las actividades asignadas 36
Sección 4. Propuesta de Precio – Formularios Estándar 40
Sección 5. Términos de referencia 53
Sección 6. Formularios de contrato estándar 56
Índice lx
Prefacio lxiii
Contrato de Servicios de Consultoría lxiv
I. Contrato 1
II. Condiciones Generales del Contrato 4
III. Condiciones Especiales del Contrato 20
IV. Apéndices 24

Sección 1. Carta de invitación

Licitación por Concurso de ofertas para
ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Asunción, de de 2012

[indicar: Nombre y Dirección de la Firma Consultora]
Señores / Señoras

1. La Dirección Nacional de Aduanas (en adelante denominado "la Convocante") invita a presentar propuestas para la contratación de los siguientes servicios de consultoría: *ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO.* En los términos de referencia adjuntos se proporcionan más detalles sobre los servicios.

2. Una firma será seleccionada mediante *el criterio combinado de evaluación, Calidad y Costo* y siguiendo los procedimientos descritos en esta SP, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Ley 2051 / 03, de *"Contrataciones Públicas"*, y sus reglamentaciones.

3. La SP incluye los siguientes documentos:

Sección 1 - Carta de invitación
Sección 2 - Instrucciones para los consultores (incluyendo la Hoja de Datos)
Sección 3 - Propuesta técnica - Formularios estándar
Sección 4 - Propuesta de Precio - Formularios estándar
Sección 5 - Términos de referencia
Sección 6 - Contrato estándar

Atentamente,

Lic. Roberto Cañiza
Coordinador Gral. de la UOC

Sección 2. Instrucciones para los consultores

Definiciones

(a) "Contratante" es el Organismo, la Entidad o Municipalidad con la cual el Consultor seleccionado firma el Contrato para proveer los servicios y "Convocante", es el Organismo, Entidad o Municipalidad que realiza el procedimiento para la contratación de servicios de consultoría.

(b) "Consultor" es la firma consultora, incluyendo los Consorcios, que pueda prestar o preste servicios para la realización de consultorías, asesorías, investigaciones o estudios especializados;

(c) "Contrato" es el Contrato firmado por las Partes, y todos los documentos adjuntos que se enumeran en la Cláusula 1 de dicho Contrato, que son las Condiciones Generales (CG), las Condiciones Especiales (CE), y los Apéndices;

(d) "Hoja de Datos" es la sección de las Instrucciones para los Consultores que se debe utilizar para indicar las condiciones específicas de la Contratante o del contrato en particular;

(e) "Día" significa día calendario.

(f) "Instrucciones para los Consultores" (Sección 2 de la SP) es el documento que proporciona a los Consultores invitados a participar, toda la información necesaria para preparar sus Propuestas;

(g) "CI" (Sección 1 de la SP) es la Carta de Invitación que la Convocante envía a los Consultores invitados a participar;

(h) "Personal" significa los empleados profesionales o de apoyo contratados por el Consultor o por cualquier Subconsultor y asignados a la prestación de los Servicios o de una parte de los mismos; "Personal extranjero" significa las personas profesionales o de apoyo que al momento de ser contratadas tienen su domicilio fuera del territorio de la República del Paraguay; "Personal nacional" significa las personas profesionales o de apoyo que al momento de ser contratadas tienen su domicilio en el territorio de la República del Paraguay;

(i) "Propuesta" significa la Propuesta Técnica y la Propuesta Económica;

(j) "SP" significa la Solicitud de Propuesta que prepara la Convocante para la selección de Consultores, de acuerdo con la Solicitud Estándar de Propuestas (SEP);

(k) "SEP" significa la Solicitud Estándar de Propuesta, que deberá ser utilizada por la Convocante como guía para la preparación de la SP;

(l) "Servicios" significa el trabajo que deberá realizar el Consultor en virtud del Contrato;

(m) "Subconsultor" significa cualquier persona o entidad que el Consultor contrata a su vez para la prestación de una parte de los Servicios;

(n) "Términos de Referencia" (TDR) es el documento incluido en la SP como Sección 5, que explica los objetivos, magnitud del trabajo, actividades, tareas a realizar, las responsabilidades respectivas del Contratante y el Consultor y los resultados esperados y productos de la tarea.

(o) si el contexto así lo requiere, "singular" significa "plural" y viceversa

1. Introducción

1 La Convocante identificado en la **Hoja de Datos** seleccionará una de las firmas / organizaciones participantes del proceso, según el método de selección especificado en la **Hoja de Datos**.

1.1 Los recursos para la presente contratación se encuentran expresamente previstos en los rubros del Presupuesto General de la Nación[1] especificados en la **Hoja de Datos**.

1.2 Se invita a los Consultores a presentar una Propuesta Técnica y una Propuesta de Precio, o una Propuesta Técnica solamente, según se indique en la **Hoja de Datos**, para prestar los servicios de consultoría requeridos para el trabajo especificado en la **Hoja de Datos**. La propuesta constituirá la base para ajustar los términos del Contrato y, eventualmente, la suscripción de un contrato con el Consultor seleccionado.

1.3 Los consultores deben familiarizarse con las condiciones particulares de la Convocante y del trabajo, y tenerlas en cuenta en la preparación de sus propuestas. Para obtener información directa sobre la Convocante y el trabajo, los Consultores podrán realizar sus consultas antes de presentar sus propuestas, en la Dirección y horario señalados en la **Hoja de Datos**. Podrán además asistir a la Junta de

---

1

Aclaraciones, si en la **Hoja de Datos** se especifica dicha reunión. La asistencia a esta reunión es optativa. Los Consultores deberán comunicarse con los representantes de la Convocante indicados en la **Hoja de Datos** para organizar la visita o para obtener información adicional sobre la reunión previa a la apertura de ofertas. Los Consultores deberán asegurarse que estos funcionarios estén enterados de la visita con suficiente antelación para permitirles hacer los arreglos necesarios.

1.4 La Convocante oportunamente y sin costo para los Consultores proporcionará los insumos e instalaciones especificados en la **Hoja de Datos**, los asistirá en obtener las licencias y los permisos que sean necesarios para suministrar los servicios y les proporcionará antecedentes e informes pertinentes al proyecto.

1.5 Los Consultores asumirán todos los costos asociados con la preparación y presentación de sus propuestas. La Convocante no está obligada a aceptar ninguna propuesta.

Derecho de la Contratante a Declarar Desierto o Cancelar el llamado

1.6 La Convocante se reserva el derecho de declarar desierta o cancelar el presente proceso, únicamente conforme con lo dispuesto en los artículos 30 y 31 de la Ley Nº 2051/03 de Contrataciones Públicas, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente a los Oferentes.

Conflicto de Intereses

1.7 La Convocante exige que los Consultores deben dar asesoramiento profesional, objetivo e imparcial y que en todo momento deben otorgar máxima importancia a los intereses de la Convocante y evitar rigurosamente todo conflicto con otros trabajos asignados o con los intereses de las instituciones a que pertenece y sin consideración alguna de cualquier labor futura.

1.8 Todos los Consultores tienen la obligación de revelar cualquier situación actual o potencial de conflicto que pudiera afectar su capacidad para servir en beneficio de la Convocante, o que pudiera percibirse que tuviera este efecto. El no revelar dichas situaciones puede conducir a la descalificación del Consultor o a la terminación de su contrato.

Fraude y Corrupción

1.10 La Convocante exige que los Consultores que participen en los procedimientos de contratación, observen los más altos

niveles éticos, ya sea durante el proceso de licitación o de ejecución de un contrato. La Convocante actuará frente a cualquier hecho o reclamación que se considere fraudulento o corrupto, conforme al procedimiento establecido.

1.10.1 Si se comprueba que un funcionario público, o quien actúe en su lugar, y/o el participante o adjudicatario propuesto en un proceso de contratación, ha incurrido en prácticas corruptas, la Convocante deberá:

a) Rechazar cualquier propuesta de adjudicación relacionada con el proceso de adquisición o contratación de que se trate; y/o

b) Remitir los antecedentes del oferente directamente involucrado en las prácticas corruptivas, a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a los efectos de la aplicación de las sanciones previstas en el Título Séptimo de la Ley N° 2051/03.

c) Presentar la denuncia penal ante las instancias correspondientes si el hecho conocido se encontrare tipificado en la legislación penal.

Fraude y corrupción comprenden actos como:

(i) ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de otra parte;

(ii) cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza o para evadir una obligación;

(iii) perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar las acciones de una parte;

(iv) colusión o acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte.

(v) Cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente

1.10.2 Los Consultores deberán declarar que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la Convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes (Declaratoria de Integridad, artículo 20, inc. "w", Ley 2051/03)

Elegibilidad de los Consultores y Domicilio de los mismos

1.13 Podrán participar en este Pedido de Propuestas los Consultores que hayan sido preseleccionados en el proceso de precalificación pública nacional individualizado en la Carta de Invitación y en la Hoja de Datos, y que no se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas o para contratar establecidas en el artículo 40 de la Ley N° 2051/03.

Serán descalificados los Consultores que la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas hubiese declarado inhabilitados a la hora y fecha límite de presentación de ofertas o posteriormente, mientras se desarrolla el proceso hasta la fecha de adjudicación del contrato

Solamente Una Propuesta

1.14 Los Consultores invitados a participar, podrán presentar solamente una propuesta. Si un Consultor presenta o participa en más de una propuesta, todas las propuestas en que participa serán descalificadas.

Validez de la Propuesta

1.15 En la **Hoja de Datos** se indica por cuanto tiempo deberán permanecer válidas las propuestas, contados a partir de la fecha de presentación. Durante este período, los Consultores deberán disponer del personal nominado en su Propuesta. La Convocante hará todo lo que esté a su alcance para ajustar los términos del contrato dentro de este plazo.

Sin embargo, la Convocante podrá pedirle a los consultores que extiendan el plazo de la validez de sus ofertas si fuera necesario. Los consultores que estén de acuerdo con dicha extensión deberán confirmar que mantienen disponible el personal indicado en la propuesta, o en su confirmación de la extensión de la validez de la oferta, los consultores pueden someter nuevo personal en reemplazo y éste será considerado en la evaluación final para la adjudicación del

contrato. Los consultores que no estén de acuerdo tienen el derecho de rehusar a extender la validez de sus ofertas, pudiendo retirarlas.

2. Aclaración y enmiendas a los documentos del SP

2.1 Los consultores pueden solicitar aclaraciones sobre cualquiera de los documentos de la SP, dentro del plazo indicado en la **Hoja de Datos** y antes de la fecha de presentación de la propuesta. Todas las solicitudes de aclaración deberán enviarse por escrito o por correo electrónico a la dirección indicada en la Hoja de Datos. La Convocante responderá por escrito o por correo electrónico a esas solicitudes y enviará una copia de su respuesta (incluyendo una explicación de la consulta pero sin identificar su procedencia) a todos los Consultores. Si la Convocante considera necesario enmendar la SP como resultado de las aclaraciones, lo hará siguiendo los procedimientos indicados en la Cláusula 2.2 siguiente.

2.2 En cualquier momento antes de la presentación de las propuestas, la Convocante puede enmendar la SP emitiendo una *adenda* por escrito. La *adenda* deberá ser enviada a todos los Consultores invitados y será obligatorio para ellos. La Convocante podrá prorrogar el plazo para la presentación de propuestas si la enmienda es considerable, con el fin de otorgar tiempo prudente a los Consultores para tenerla en cuenta en la preparación de sus propuestas.

3. Preparación de las Propuestas

3.1 Al preparar su Propuesta, los consultores deberán examinar detalladamente los documentos que conforman la SP. Cualquier deficiencia importante en el suministro de la información solicitada podría resultar en el rechazo de una propuesta.

3.2 En la preparación de la propuesta técnica, los Consultores deben prestar especial atención a lo siguiente:

(a) En la **Hoja de Datos** se indicará el número estimado de persona-meses profesional o el presupuesto para completar la tarea, pero en ningún caso ambos. Sin embargo, la propuesta se basará en el número de persona-meses profesional o presupuesto estimado por los Consultores. Para los trabajos con presupuesto fijo, el presupuesto disponible se presenta en la **Hoja de Datos** y la propuesta de

precio no deberá exceder este presupuesto y el número de persona-meses- profesional no deberá ser revelado.

(b) No se deberá proponer personal profesional alternativo y solamente se presentará un currículo para cada cargo.

Idioma de la Oferta

3.3 La Propuesta, así como toda la correspondencia y documentos relativos a la oferta intercambiados entre el Oferente y la Convocante deberán ser redactados en idioma castellano.

3.4 En la **Hoja de Datos**, la Convocante podrá permitir que los catálogos, anexos técnicos, folletos y otros textos complementarios que formen parte de la oferta, estén escritos en otro idioma. En este caso, la Convocante deberá especificar en la **Hoja de Datos**, cuáles son los documentos que pueden presentarse en otro idioma y si se requiere o no traducción al castellano con la presentación de la oferta.

3.5 Las traducciones, en todos los casos, deberán ser realizadas por Traductor Público matriculado. Para efectos de la interpretación de la oferta, prevalecerá la traducción.

Propuesta técnica Forma y Contenido

3.6 La propuesta Técnica deberá adecuarse a las disposiciones contenidas en este pliego de bases y condiciones, y a los formularios incluidos en la Sección Formularios de la Propuesta, brindando toda la información en ellos requerida.

3.7 La Propuesta Técnica no deberá incluir ninguna información de Precio. Una Propuesta Técnica que contenga información relacionada con la propuesta de precio será rechazada.

Propuestas de Precio

3.8 Las Propuestas de Precio deberán ser preparadas utilizando los Formularios Estándar **(Sección 4)** adjuntos. Deberá listar todos los precios asociados con las tareas, incluyendo (a) remuneraciones del personal (extranjero y nacional, en el campo y en la oficina del Consultor), y (b) otros gastos inherentes a la ejecución de los servicios.

3.9 El Proponente deberá preparar un original de los documentos que constituyen su propuesta, y marcar claramente en dicho ejemplar la palabra "ORIGINAL". Adicionalmente, el Oferente deberá presentar dos copias simples, y marcar cada una claramente con la palabra "COPIA". En caso de cualquier discrepancia entre el original y las copias, prevalecerá el original.

3.10 El original y todas las copias de la oferta deberán ser mecanografiados o escritos con tinta indeleble. El nombre y cargo de los que firmen la Oferta deberán ser mecanografiados, sellados o impresos al pie de la respectiva firma. Todas las páginas del original de la oferta, excepto las que contengan folletos o catálogos que no hayan sido modificados, deberán estar firmadas y foliadas por el oferente.

3.11 Los textos entre líneas, tachaduras o palabras superpuestas serán válidos solamente si llevan la firma o las iniciales de la persona que firma la Oferta.

Tributos

3.12 A menos que se disponga específicamente lo contrario en la **Hoja de Datos**, el Proponente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, y otros tributos o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales o nacionales, dentro y fuera del Paraguay, relacionados con los servicios y/o bienes conexos a ser suministrados en virtud del Contrato.

3.13 Para efectos de este Contrato, se acuerda que el Precio del Contrato indicado en el Convenio está basado en los impuestos, derechos de aduana y otros tributos o gravámenes que hubieran estado vigentes, en el Paraguay (en adelante denominados "tributos" en esta cláusula). Si

alguna de los tributos, gravámenes o derechos de aduana fuesen aumentados o disminuidos, o nuevos tributos creados o eliminados, o se llegase a producir un cambio de interpretación o aplicación relativo a cualquier tributo, durante el curso de ejecución del Contrato, y estos cambios tributarios fuesen de cargo del Proveedor, sus Subcontratistas o empleados, se aplicará un ajuste equitativo al Precio del Contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo según los efectos que dichos cambios tengan sobre el Precio.

Moneda de la Propuesta

3.14 En procesos de carácter Nacional, la moneda de oferta y pago será expresada en GUARANÍES. La cotización en moneda diferente será motivo de rechazo de la oferta.

3.15 En procesos de carácter Internacional, la moneda de oferta y pago podrá ser en moneda extranjera. En la **Hoja de Datos**, se indicará si se acepta o no cotización en moneda diferente a la Nacional.

3.16 Se deberá mantener la moneda de la Oferta como moneda del Contrato.

4. Presentación, recepción y apertura de las propuestas

4.1 La propuesta original (la propuesta técnica y, si así se exige, la propuesta de precio; véase el párrafo 1.2) no deberá contener escritos entre líneas ni sobre el texto mismo, excepto cuando ello sea necesario para corregir errores cometidos por los propios Consultores. La persona que firmó la propuesta deberá rubricar esas correcciones con sus iniciales. Las cartas de presentación tanto de la propuesta técnica como de la de precio, deberán estar en el Formulario TEC-1 de la Sección 3, y el formulario PR-1 de la Sección 4, respectivamente.

4.2 Un representante autorizado de los consultores debe firmar la propuesta y poner sus iniciales en todas las páginas del original de las propuestas técnicas y de precio. La autorización del representante debe respaldarse mediante un poder otorgado por escrito incluido en la propuesta o en cualquier otra forma que demuestre que el representante ha sido debidamente autorizado para firmar. Las propuestas técnica y de precio firmadas deberán estar marcadas como "ORIGINAL".

4.3 La propuesta técnica deberá marcarse como "**ORIGINAL**" o "**COPIA**", según el caso. La propuesta técnica debe enviarse a las direcciones indicadas en el párrafo 4.5 y con el número de copias que se indica en la **Hoja de Datos**.

Todas las copias requeridas de la propuesta técnica deben hacerse del original. Si hay discrepancias entre el original y las copias de la propuesta técnica, prevalecerá el original.

4.4 El original y todas las copias de la propuesta técnica deberán ponerse en un sobre sellado, marcado claramente como "**PROPUESTA TÉCNICA**". Así mismo, el original de la propuesta de Precio (si se requiere bajo el método de selección indicado en la **Hoja de Datos**) deberá ponerse en un sobre sellado marcado claramente como "**PROPUESTA DE PRECIO**", seguido del número del llamado y la descripción del trabajo, y con la siguiente advertencia: "**NO ABRIR AL MISMO TIEMPO QUE LA PROPUESTA TÉCNICA**." Los sobres conteniendo la propuesta técnica y la propuesta de precio deberán ponerse en un sobre exterior, que también deberá estar sellado. En este sobre exterior deberá figurar la dirección donde se deben presentar las propuestas, número de referencia, y la siguiente advertencia marcada con claridad: "**ABRIR SOLAMENTE DESPUÉS DE** *[insertar la hora y fecha límite para la presentación indicada en la Hoja de Datos]***.**" La Convocante no asumirá responsabilidad alguna en caso de que la oferta se traspapele, se pierda o sea abierta prematuramente si el sobre exterior no está sellado y/o marcado como se ha estipulado. Esta circunstancia puede ser causa de rechazo de la oferta. Si la propuesta de precio no se presenta en un sobre separado, sellado y debidamente marcado como se ha indicado anteriormente, esto constituirá motivo para rechazar la propuesta.

4.5 Las propuestas deben enviarse a la dirección / direcciones indicada(s) en la **Hoja de Datos** y ser recibidas a más tardar a la hora y en la fecha señaladas en la **Hoja de Datos**, o en la hora y fecha de prórroga de acuerdo a lo estipulado en párrafo 2.2. Cualquier propuesta que se reciba después de vencido el plazo para la presentación de las propuestas será devuelta sin abrir.

4.6 La Convocante abrirá la propuesta técnica en presencia de los Oferentes presentes, en la fecha y hora fijadas en la Invitación y en la **Hoja de Datos**. Los sobres con la propuesta de precio permanecerán sellados y archivados

bajo estricta seguridad.

5. Evaluación de las Propuestas

5.1 Desde el momento de la apertura de las propuestas hasta el momento de la adjudicación del Contrato, los Consultores no deberán comunicarse con la Convocante sobre ningún tema relacionado con su propuesta técnica o de precio. Cualquier intento de los Consultores de influir al Contratante en el examen, evaluación, clasificación de las propuestas y la recomendación de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de la propuesta de los consultores. Los evaluadores de las propuestas técnicas no tendrán acceso a las propuestas de precio hasta que se haya completado la evaluación técnica y se hallan expedido acerca de las propuestas técnicas.

Evaluación de las propuestas técnicas

5.2 El Comité de Evaluación evaluará las propuestas técnicas sobre la base de su cumplimiento con los términos de referencia, aplicando los criterios y subcriterios de evaluación y el sistema de puntos especificados en la **Hoja de Datos**. A cada propuesta se le asignará un puntaje técnico (Pt). Una propuesta que en esta etapa no responda a aspectos importantes de la SP, y particularmente a los términos de referencia o no logra obtener el puntaje técnico mínimo indicado en la Hoja de Datos, será rechazada.

Propuestas de Precio para SBC

5.3 Siguiendo la clasificación de las propuestas técnicas, cuando la selección es basada solamente en la calidad (SBC), se seguirá el procedimiento de conformidad con lo establecido en el **Artículo 95 del Decreto 5174/05**.

Apertura pública y evaluación de las propuestas de precio (solamente para SBCC, SBPF, SBP)

5.4 Una vez finalizada la evaluación de la calidad y el comité de evaluación se halla expedido acerca de las propuestas técnicas, la Convocante notificará a los consultores que presentaron propuestas el puntaje obtenido en sus propuestas técnicas, y notificara a los Consultores cuyas propuestas no obtuvieron la calificación mínima o fueron consideradas inadmisibles porque no se ajustaron a la SP o a los términos de referencia, con la indicación de que sus propuestas de Precio les serán devueltas sin abrir después de terminado el proceso de selección. La Convocante

deberá notificar simultáneamente por escrito a los Consultores que hayan obtenido la calificación mínima necesaria sobre la fecha, hora y lugar para abrir las propuestas de precio. La fecha de apertura deberá permitir a los Consultores tiempo suficiente para hacer los arreglos necesarios para atender la apertura. La asistencia a la apertura de las propuestas de precio es optativa.

5.5 Las propuestas de precio serán abiertas en acto público en presencia de los representantes de los consultores que decidan asistir. Se leerá en voz alta el nombre de los consultores y los puntajes técnicos obtenidos. Las propuestas de precio de los consultores que alcanzaron la calificación mínima aceptable serán inspeccionadas para confirmar que los sobres han permanecidos sellados y sin abrir. Estas propuestas de precio serán abiertas seguidamente, y los precios totales serán leídos en voz alta y registrados en un acta. Una copia del registro será enviada a todos los Consultores que participaron del proceso.

5.6 El Comité de Evaluación corregirá los errores aritméticos. Al corregir los errores aritméticos, en caso de alguna discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total, o entre palabras y cifras, los primeros prevalecerán. Además de las correcciones enunciadas, como se anotó en el párrafo 3.6, las actividades y productos descritos en la propuesta técnica pero no costeadas, serán asumidas para ser incluidas en los precios de otras actividades o productos. En caso de que una actividad o rubro en la Propuesta de precio se declare de diferente manera que en la propuesta técnica, se procederá así: (i) si el contrato basado en tiempo trabajado ha sido incluido en la SP, el Comité de Evaluación corregirá la cantidad indicada en la propuesta de precio y la hará consistente con la indicada en la propuesta técnica, aplicará el precio unitario pertinente incluido en la propuesta de precio a la cantidad corregida y corregirá el precio total de la propuesta; o (ii) si se ha incluido el contrato por Suma Global en la SP, ninguna corrección aplicará a la propuesta de precio en este aspecto.

5.7 En el caso de la SBCC, se asignará un puntaje de precio (Pp) de 100 puntos a la propuesta de precio más baja (Pm).

Los puntajes de precio (Pp) de las demás propuestas de precio se calcularán como se indica en la **Hoja de Datos**. Las propuestas se clasificarán de acuerdo con sus puntajes técnicos (*Pt*) y de precio (*Pp*) combinados, utilizando las ponderaciones (*T* = ponderación asignada a la propuesta técnica; *P* = ponderación asignada a la propuesta de Precio; *T* + *P* = 1) indicadas en la Hoja de Datos:
Pcomb = *Pt* x *T* + *Pp* x *P.* La firma que obtenga el puntaje técnico y de precio combinado más alto será invitada para ajustar los términos del contrato

5.8 En el caso de selección cuando el presupuesto es fijo (SBPF), la Convocante seleccionará a la firma que presente la propuesta técnica con el puntaje más alto dentro del presupuesto. Las propuestas que excedan el presupuesto indicado serán rechazadas. En el caso de Selección Basada en Precio (SBP), la Convocante seleccionará la propuesta con el precio más bajo entre las que hayan obtenido el puntaje técnico mínimo. En ambos casos el precio evaluado propuesto según el párrafo 5.6 será considerado, y la firma seleccionada será invitada a suscribir el contrato.

6. Invitación al Oferente seleccionado a ajustar los términos del contrato.

6.1 Los ajustes se realizarán en la fecha y en la dirección indicada en la **Hoja de Datos**. El Consultor invitado, como pre-requisito para atender a los ajustes, deberá confirmar la disponibilidad de todo el personal profesional. De no cumplir con este requisito, la Convocante podría proceder a ajustar el contrato con el próximo Consultor clasificado. Los representantes del Consultor deberán tener autorización por escrito para concertar los términos del Contrato.

Ajustes técnicos

6.2 Los Ajustes Técnicos incluirán un análisis de la propuesta técnica, el enfoque y la metodología propuestas, el plan de trabajo, la organización y dotación de personal y las sugerencias formuladas por el Consultor para mejorar los términos de referencia. La Convocante y el Consultor especificarán en forma final los términos de referencia, la planta de personal, el plan de trabajo, la logística y la presentación de informes. Estos documentos serán incorporados en el Contrato como “Descripción de los Servicios”. Se prestará especial atención a la definición precisa de los recursos e instalaciones que la Convocante

debe suministrar para asegurar la ejecución satisfactoria del trabajo. La Convocante preparará un acta de las reuniones, que la firmarán el Contratante y el Consultor.

Disponibilidad del personal profesional/ expertos

6.3 Al haber seleccionado el Consultor sobre la base de una evaluación del personal profesional propuesto, entre otras cosas, la Convocante espera ajustar los términos del contrato basándose en el personal profesional detallado en la Propuesta. Antes de iniciar las discusiones para ajustar los términos del contrato, la Convocante exigirá una confirmación de que el personal profesional estará realmente disponible. La Convocante no aceptará sustituciones durante las reuniones para ajustar el contrato, a menos que ambas partes convengan en que las demoras excesivas en el proceso de selección hacen inevitable tal sustitución o por razones de muerte o incapacidad médica. Si éste no fuera el caso, y si se determinara que en la propuesta se ofrecieron los servicios del personal profesional sin confirmar su disponibilidad, el Consultor podrá ser descalificado. Cualquier suplente propuesto deberá tener calificaciones y experiencia equivalentes o mejores que el candidato original y ser presentado por el Consultor dentro del plazo especificado en la carta de invitación a las reuniones para ajustar el contrato.

Conclusión de los ajustes de los términos del contrato

6.5 Las reuniones para ajustar los términos del contrato concluirán con una revisión del contrato preliminar. Para completar los ajustes, la Convocante y el Consultor deberán rubricar el contrato convenido con sus iniciales. Si no hay acuerdo sobre los ajustes del contrato, la Convocante invitará al Consultor cuya propuesta haya recibido el segundo puntaje más alto.

7. Adjudicación del contrato

7.1 Al concluir las reuniones para ajustar los términos del contrato, la Convocante adjudicará el Contrato al Consultor seleccionado, se publicará la adjudicación del contrato en el sitio de Internet de la *Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (www.contrataciones.gov.py)*, y notificará inmediatamente a los demás consultores que presentaron propuestas. Después de la firma del Contrato, la Convocante devolverá las propuestas de Precio sin abrir a los Consultores que no fueron

seleccionados para la Adjudicación del Contrato.

7.2 Se espera que el Consultor inicie el trabajo en la fecha y en el lugar especificado en la **Hoja de Datos**.

8. Confidencialidad

8.1 La información relativa a la evaluación de las propuestas y a las recomendaciones sobre adjudicaciones no se dará a conocer a los consultores que presentaron las propuestas ni a otras personas que no tengan participación oficial en el proceso hasta que haya sido dictado el informe de recomendación de la adjudicación. El uso indebido por algún Consultor de la información confidencial relacionada con el proceso puede resultar en el rechazo de su propuesta y sujeto a las sanciones pertinentes por fraude y corrupción.

9. Denuncias

9.1 Cualquier persona puede realizar las denuncias de supuestos hechos de corrupción o de irregularidades en este proceso de contratación o en cualquier otro, que tenga conocimiento, a través del Portal de Contrataciones Públicas (www.contrataciones.gov.py), utilizando el Programa de Protección al Denunciante, que garantiza la confidencialidad de los datos del denunciante, y cuya investigación puede monitorearse a través del Portal.

Instrucciones para los Consultores

HOJA DE DATOS

Párrafo de referencia	
1	Nombre de la Convocante: Dirección Nacional de Aduanas Método de selección: Combinado (80% Calidad – 20% Costo)
1.1	Los rubros para esta Licitación, se hallan previstos en la partida 260 "SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES" del Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio 2012, aprobado por Ley anual de presupuesto, asignado a la Dirección Nacional de Aduanas. El saldo restante será ejecutado en el ejercicio fiscal 2013, supeditado a la aprobación de las respectivas partidas presupuestarias aprobadas por Ley de la Nación para la Dirección Nacional de Aduanas.
1.2	La Propuesta de Precio deberá ser presentada junto con la Propuesta Técnica: Si [X] No La descripción e identificación del trabajo es: **"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO".**
1.3	Se realizará una Junta de Aclaraciones: Sí ___ No _X_
1.4	La Convocante proporcionará los siguientes insumos e instalaciones. Se pondrá a disposición de la consultora adjudicada las documentaciones requeridas, las que deberán ser analizadas en cada una de las oficinas de la convocante y en ningún caso podrán ser retiradas fuera de las instalaciones de la misma.
1.15	Las propuestas deberán permanecer válidas durante 90 días después de la fecha de presentación.
2.1	Pueden pedirse aclaraciones a más tardar 5 días antes de la fecha de presentación de las propuestas. La dirección para solicitar aclaraciones es: El Paraguayo Independiente N° 938 c/ Montevideo, Edificio Sofía (Planta Baja) – Unidad Operativa de Contrataciones. Fecha: 01/08/12 Hora: 12:00 Fax: (021) 416 2112 E-mail: uoc@aduana.gov.py

3.4	La Convocante aceptará catálogos, anexos técnicos, folletos y otros textos complementarios en idioma diferente al castellano: (NO)
4.5	**Para propósitos de la presentación de propuestas**, la dirección de la Convocante es: Atención: **Lic. Roberto Cañiza** Dirección: El Paraguayo Independiente N° 938 c/ Montevideo Número del Piso/Oficina: Edificio Sofía (Planta Baja) – Unidad Operativa de Contrataciones Ciudad: [Asunción], Paraguay La fecha límite para presentar las propuestas es: Fecha: 06/08/12 Hora: 09:00 a.m.
4.6	**La apertura de las propuestas técnicas tendrá lugar en**: Dirección: El Paraguayo Independiente N° 938 c/ Montevideo Número del Piso/Oficina: Edificio Sofía (Planta Baja) – Unidad Operativa de Contrataciones Ciudad: Asunción, Paraguay La fecha límite para presentar las propuestas es: Fecha: **06/08/12** Hora: 09:00 a.m. Una vez finalizada la evaluación de la calidad y el comité de evaluación se halla expedido acerca de las propuestas técnicas, la Convocante notificará a los consultores que presentaron propuestas el puntaje obtenido en sus propuestas técnicas, y notificara a los Consultores cuyas propuestas no obtuvieron la calificación mínima o fueron consideradas inadmisibles porque no se ajustaron a la SP o a los términos de referencia, **asimismo se notificará simultáneamente por escrito a los Consultores que hayan obtenido la calificación mínima necesaria sobre la fecha, hora y lugar para abrir las propuestas de precio**.
5.2 (a)	Los criterios y sub criterios, y el sistema de puntos que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas son: Puntos (i) Experiencia específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas: [30] (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) (ii) Lógica de la metodología y plan de trabajo propuestos en respuesta a los términos de referencia: a) Enfoque técnico y metodología [5] b) Plan de trabajo [5] c) Organización y dotación de personal [10] Total de puntos para el criterio (ii): [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. [30] 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) (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] Total de puntos para los cinco criterios: 100 El mínimo puntaje técnico Pt requerido para calificar es 70 Puntos
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
6.1	Se prevé que la fecha y dirección para las reuniones para ajustar los términos del contrato sean: Coordinación Sistema de Gestión de Calidad (El Paraguayo Independiente y Colon) dentro de los 5 días hábiles posteriores a la firma del contrato.
7.2	Se prevé que la fecha y lugar para iniciar los servicios de consultoría sean: conforme al cronograma de trabajo dispuesto en los términos de referencia.

Sección 3. Propuesta Técnica – Formularios Estándar

Véase el párrafo de referencia 3.4 de la Hoja de Datos para la forma de presentar la propuesta técnica, y el párrafo 3.4 de la Sección 2 de la SP para los formularios estándar requeridos y el número de páginas recomendadas.

TEC-1	Formulario de presentación de la propuesta técnica
TEC-2	Experiencia y organización del consultor A. Organización del consultor B. Experiencia del consultor
TEC-3	Descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo
TEC-4	Composición del equipo y asignación de responsabilidades
TEC-5	Hoja de vida del personal profesional propuesto
TEC-6	Calendario de actividades del personal
TEC-7	Plan de trabajo

FORMULARIO TEC-1 FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA

[*Lugar, fecha*]

A: [*Dirección Nacional de Aduanas*]

Señoras / señores:

Los abajo firmantes ofrecemos proveer los servicios de **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO** de conformidad con su solicitud de propuestas de fecha [……] y con nuestra propuesta. Presentamos por medio de la presente nuestra propuesta, que consta de esta propuesta técnica y una propuesta de Precio[1], que se presenta en sobre separado sellado.

Estamos presentando nuestra propuesta en asociación con: [*Insertar una lista con le nombre completo y dirección de cada Consultor asociado]*[2]

Los suscritos declaramos que toda la información y afirmaciones realizadas en esta propuesta son verdaderas y que cualquier mal interpretación contenida en ella puede conducir a nuestra descalificación.

Si las reuniones para ajustar los términos del contrato se llevan a cabo durante el período de validez de la propuesta, es decir, antes de la fecha indicada en párrafo referencial 1.12 de la Hoja de Datos, nos comprometemos a ajustar los términos del contrato sobre la base del personal propuesto. Esta propuesta es de carácter obligatorio para nosotros y está sujeta a las modificaciones que resulten de las reuniones para ajustar el contrato.

Nosotros aseguramos que si nuestra propuesta es aceptada, iniciaremos los servicios de consultoría relacionados con esta propuesta, amas tardar en el día indicado en el 7.2 de la Hoja de Datos.

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna de las propuestas que reciban.

Atentamente,

Firma autorizada [*completa e iniciales]:*_____
Nombre y cargo del signatario:_____
Nombre de la firma: _____
Dirección: _____

---

1 [*En el caso que el 1.2 de la Hoja de Datos que se requiere presentar solamente la propuesta técnica, reemplace este frase con: "Por medio de la presente presentamos nuestra Propuesta, que consta de esta propuesta técnica solamente"*]

2 [*Eliminar en caso de que no se prevea ninguna asociación.]*

FORMULARIO TEC-2 ORGANIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CONSULTOR

A – Organización del Consultor

[*Proporcione aquí una descripción breve de dos páginas de los antecedentes y organización de su firma/ entidad y de cada uno de los asociados con este trabajo.]*

B – Experiencia del Consultor

[En el siguiente formato, proporcione información sobre cada uno de los trabajos para los cuales su firma y cada uno de los miembros del Consorcio con este trabajo fueron contratados legalmente, como individuos o como persona jurídica, o como una de las principales firmas integrantes de un Consorcio, para prestar servicios de consultoría similares a los solicitados bajo este trabajo. Use 20 páginas]

Nombre del trabajo:	Valor aproximado del contrato (_____):
País: Lugar dentro del país:	Duración del trabajo (meses):
Nombre del Contratante:	Número total de persona-meses para realizar el trabajo:
Dirección:	Valor aproximado de los servicios prestados por su firma bajo el contrato (_____)
Fecha de iniciación (mes / año): Fecha de terminación (mes / año):	Número de persona-meses profesional proporcionado por consultores asociados:
Nombre de los consultores asociados, si los hubo:	Nombre de funcionarios de nivel superior de su empresa involucrado y funciones desempeñadas (indique los perfiles más significativos tales como Director / Coordinador de Proyecto, Jefe del equipo):
Descripción narrativa del trabajo:	
Descripción de los servicios efectivamente provistos por el personal de la firma para el proyecto:	

Nombre de la firma: _____

FORMULARIO TEC-3 OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS SOBRE LOS TERMINOS DE REFERENCIA, AL PERSONAL DE CONTRAPARTIDA Y LAS INSTALACIONES A SER PROPORCIONADOS POR EL CONTRATANTE

A – Sobre los Términos de Referencia

[*Presentar y justificar aquí cualquier observación o mejora a los términos de referencia que usted propone para mejorar el desempeño en la ejecución del contrato (tales como eliminar alguna actividad que usted no considere necesaria, o agregar otra, o proponer diferentes etapas de las actividades). Tales sugerencias deberán ser concisas y puntuales, y estar incorporadas en su propuesta.]*

B – Sobre el personal de contrapartida y las Instalaciones

La contratante solo suministrara las documentaciones requeridas, las que estarán a disposición de los auditores en cada una de las dependencias de la DNA a ser auditadas.

FORMULARIO TEC-4 **DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE, LA METODOLOGÍA Y EL PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

[El enfoque técnico, la metodología y el plan de trabajo son componentes claves de la propuesta técnica. Se le sugiere que presente su propuesta técnica (incluyendo gráficos y diagramas) dividida en las tres partes siguientes:

a) Enfoque técnico y metodología
b) Plan de trabajo, y
c) Organización y dotación de personal.

a) Enfoque técnico y metodología. En este capítulo el Consultor deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo las actividades y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto. Usted deberá destacar los problemas que se están tratando y su importancia, y explicar el enfoque técnico que usted adoptaría para tratarlos. El Consultor deberá explicar la metodología que propone adoptar y resaltar la compatibilidad de esa metodología con el enfoque propuesto.

b) Plan de Trabajo. En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante), y las fechas de entrega de los informes. El plan de trabajo propuesto deberá ser consistente con el enfoque técnico y la metodología, demostrando una compresión de los TDR y habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible. Aquí se deberá incluir una lista de los documentos finales, incluyendo informes, planos y tablas que deberán ser presentadas como producto final. El plan de trabajo deberá ser consistente con el Programa de Trabajo en el Formulario TEC-8.

c) Organización y Dotación de Personal. En este capítulo deberá proponer la estructura y composición de su equipo. Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.]

FORMULARIO TEC-5 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

1. Personal Profesional				
Nombre del personal	Firma	Área de Especialidad	Cargo asignado	Actividad asignada

.....

FORMULARIO TEC-6 CURRÍCULO DEL PERSONAL PROFESIONAL PROPUESTO

---

1. Cargo propuesto [*solamente un candidato deberá ser nominado para cada posición]:*

_____

2. Nombre de la firma: *[inserte el nombre de la firma que propone al candidato]:*

_____

3. Nombre del individuo: *[inserte el nombre completo]:*

_____

4. Fecha de nacimiento: _____ Nacionalidad: _____

5. Educación: [*Indicar los nombres de las universidades y otros estudios especializados del individuo, dando los nombres de las instituciones, grados obtenidos y las fechas en que los obtuvo.*]

6. Asociaciones profesionales a las que pertenece:

_____

_____

7. Otras especialidades *[Indicar otros estudios significativos después de haber obtenido los grados indicados en el 5 – Dónde obtuvo la educación]:*

_____

8. Países donde tiene experiencia de trabajo: *[Enumere los países donde el individuo ha trabajado en los últimos diez años]:*

_____

9. Idiomas *[Para cada idioma indique el grado de competencia: bueno, regular, pobre, en hablarlo, leerlo y escribirlo]:*

_____

_____

10. Historia Laboral *[Empezando con el cargo actual, enumere en orden inverso cada cargo que ha desempeñado desde que se graduó el candidato, indicando para cada empleo (véase el formulario siguiente): fechas de empleo, nombre de la organización, cargos desempeñados]:*

Desde [*Año]:* _____ Hasta [*Año*] _____

Empresa: _____

Cargos desempeñados: _____

11. Detalle de las actividades asignadas *[Enumere todas las tareas que desempeñará bajo este trabajo]*	**12. Trabajos que ha realizado que mejor demuestran la capacidad para ejecutar las tareas asignadas** *[Entre todos los trabajos que el individuo ha desempeñado, complete la siguiente información para aquellos que mejor demuestran su capacidad para ejecutar las tareas enumeradas bajo el punto 11.]* Nombre de la tarea o proyecto: _____ Año: _____ Lugar: _____ Contratante: _____ Principales características del proyecto: _____ Actividades desempeñadas: _____

13. Certificación:

Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi mejor conocimiento y mi entender, este currículo describe correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación o la cancelación de mi trabajo, si fuera contratado.

_____ Fecha: _____

[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] *Día / Mes / Año*

Nombre completo del representante autorizado: _____

FORMULARIO TEC-7 CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL[1]

	Nombre del personal	Contribución del personal (en un gráfico de ba													Total de la contribución persona-meses		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	n	Sede	Campo[3]	Total
Local																	
1		[*Sede*]															
		[*Campo*]															
2																	
n																	
											Subtotal						
											Total						

1 Para el personal profesional el aporte deber ser indicado individualmente; para el personal de apoyo, deberá ser indicado por categoría (por ejemplo, dibujante, empleado de oficina; etc.)

2 Los meses se cuentan desde el inicio del trabajo. Para cada empleado indique separadamente el aporte en la sede y en el campo.

3 Trabajo en el campo significa el trabajo realizado fuera en un lugar que no es la oficina sede del Consultor.

Tiempo completo

Tiempo parcial

FORMULARIO TEC-8 PLAN DE TRABAJO

N°	Actividad[1]	Meses[2]												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	n
1														
2														
3														
4														
5														
n														

1 Indique todas las actividades principales del trabajo, incluyendo entrega de informes (por ejemplo, inicial, provisional, informes finales), y otras etapas tales como aprobaciones por parte del Contratante. Para tareas en varias fases, indique separadamente las actividades, entrega de informes y etapas para cada fase.

2 La duración de las actividades deberán ser indicadas en un gráfico de barras.

Sección 4. Propuesta de Precio – Formularios Estándar

[Los comentarios en corchetes [ ] proporcionan orientación a los Consultores de la Lista Corta para la preparación de sus Propuestas de Precio y no deberán aparecer en las Propuestas de Precio que presenten]

Los formularios estándar para las propuestas de Precio deberán ser utilizados para la preparación de éstas de acuerdo con las instrucciones proporcionadas en el párrafo 3.6 de la Sección 2. Dichos formularios deberán usarse según el método de selección indicado en el párrafo 4. de la Carta de Invitación.

Formulario PR-1	Presentación de la propuesta de precio
Formulario PR-2	Resumen de precios
Formulario PR-3	Desglose de precios por actividad
Formulario PR-4	Desglose por remuneraciones
APÉNDICE:	Ajuste de los términos del contrato y desglose por tarifas de honorarios

FORMULARIO PR –1 FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE PRECIO

[*Lugar, fecha*]

A: DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

Señoras / Señores:

Los abajo firmantes ofrecemos proveer los servicios de consultoría para [*título del trabajo*] de conformidad con su pedido de propuestas de fecha [*fecha*] y con nuestra propuesta técnica. La propuesta de precio que se adjunta es por la suma de [*monto en palabras y en cifras*[1]]. Esta cifra incluye todos los impuestos, los que se hallan identificados en el detalle incluido en este formulario.

Nuestra propuesta de precio será obligatoria para todos nosotros, con sujeción a las modificaciones que resulten de las reuniones para ajustar el contrato, hasta la expiración del período de validez de la propuesta, es decir, antes de la fecha indicada en el párrafo referencial 1.12 de la Hoja de Datos.

A continuación se detallan los impuestos, tasas y/o tributos que se han considerado en esta propuesta y con la ejecución del contrato, en el caso de que el contrato nos sea adjudicado:

Ítem	Códigos de Catálogos	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Total (IVA incluido)
1	80141511-001	Encuesta de Satisfacción al Usuario	Unidad	Evento	2797	

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna de las propuestas que reciban.

Atentamente,

Firma autorizada: [*nombre completo e iniciales]:* _____
Nombre y cargo del signatario: _____
Nombre de la firma: _____
Dirección: _____

1 Las cifras deberán coincidir con las indicadas bajo el Precio Total de la Propuesta de Precio, Formulario PR-2

FORMULARIO PR-2 RESUMEN DE PRECIOS

Rubro	**Precios**			
	[*Indicar moneda extranjera # 1*][1]	[*Indicar moneda extranjera # 2*][1]	[*Indicar moneda extranjera # 3*][1]	[*Indicar Monto en guaraníes*]
Precio total de la Propuesta de Precio [2]				

1 Indique en corchetes el nombre de la moneda extranjera. Máximo, tres monedas; usar las columnas que necesite y borrar las otras.

2 Indique el precio total neto de impuestos locales, pagadero por el Contratante en cada una de las monedas. Dichos precios deberán coincidir con la suma de los subtotales relevantes indicados en todos los formularios PR-3 proporcionados con la propuesta.

FORMULARIO PR -3 DESGLOCE DE PRECIO POR ACTIVIDAD 1

No se aplica

Grupo de Actividades (Fase):[2]	**Descripción:**[3]

Componente del Precio	**Precios**			
	[*Indicar moneda extranjera # 1*][4]	[*Indicar moneda extranjera # 2*][4]	[*Indicar moneda extranjera # 3*][4]	[*Indicar monto en guaraníes*]
Remuneración[5]				
Gastos reembolsables[5]				
Subtotales				

1 El Formulario PR-3 deberá ser completado para el trabajo completo. En caso de que algunas actividades requieran una manera diferente de facturar y de pago (por ejemplo: el trabajo tiene etapas y cada etapa tiene un plan de pago diferente), el Consultor deberá llenar un formulario PR-3 separado para cada grupo de actividades. Para cada moneda, la suma de los subtotales relevantes de todos los formularios PR-3 presentados deberán coincidir con el Precio total de la propuesta de Precio indicado en el Formulario PR-2.

2 El nombre de las actividades (fases) deberá ser igual o corresponder a los indicados en la segunda columna del Formulario TEC-8

3 Breve descripción de las actividades cuyo desglose de precio se proporciona en este formulario.

4 Indicar entre corchetes el nombre de la moneda extranjera. Usar las mismas columnas y monedas que el Formulario PR-2.

5 Los gastos de remuneración y reembolsables en cada moneda, deberán coincidir respectivamente con los precios totales relevantes indicados en los Formularios PR-4 y PR-5.

FORMULARIO PR-4 DESGLOSE POR REMUNERACIONES[1]
NO SE APLICA

La información que debe presentarse en este formulario será utilizada únicamente para establecer los pagos al Consultor por posibles servicios adicionales solicitados por el Contratante.

Nombre[2]	**Cargo**[3]	**Tarifa persona-mes** [4]
Personal local		
		[*Sede*] [*Campo*]

1 El formulario PR-4 deberá ser completado para el mismo personal profesional y de apoyo enumerado el formulario TEC-7.

2. El personal profesional deberá ser indicado individualmente; el personal de apoyo será indicado por categoría (por ejemplo: dibujante, personal de oficina).

3. Los cargos del personal profesional deberán coincidir con los indicados en el Formulario TEC-5.

4 Indique separadamente la tarifa por persona-mes y la moneda por trabajo en la sede

Sección 5. Términos de referencia

Objetivo General Año 2012:

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 Areas de la Dirección Nacional de Aduanas contempladas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos certificados: Centro de Trámites Aduaneros - capital, Terminal de Cargas Chaco'i, José A. Falcón, Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi, Terminales Portuarias (TERPORT S.A.), Fénix, Caacupemí, Terminal de Cargas Km. 12 (CDE), Ciudad del Este (Puente Internacional de la Amistad), Encarnación, Pedro Juan Caballero, y Saltos del Guairá, Villeta, y Puertos y Almacenes Kanonnikoff S.A. (PAKSA), Gical S.A. Almacenes de Deposito y Solución Logística S.A (Puerto Seguro), Campestre S.A., Ceregral S.A., y Administración de Aduana Pilar; asi como en las administraciones a certificar : Aeropuerto Internacional Guaraní, Puerto Privado San José (Empedril) y Aduana de Mariscal Estigarribia.

Además del las Direcciones de Jurídicas, Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Administración de SOFIA, Departamento de Sumarios Administrativos.

Objetivo General Año 2013:

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 Areas de la Dirección Nacional de Aduanas contempladas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos certificados: Centro de Trámites Aduaneros - capital, Terminal de Cargas Chaco'i, José A. Falcón, Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi, Terminales Portuarias (TERPORT S.A.), Fénix, Caacupemí, Terminal de Cargas Km. 12 (CDE), Ciudad del Este (Puente Internacional de la Amistad), Encarnación, Pedro Juan Caballero, y Saltos del Guairá, Villeta, y Puertos y Almacenes Kanonnikoff S.A. (PAKSA), Gical S.A. Almacenes de Deposito y Solución Logística S.A (Puerto Seguro), Campestre S.A., Ceregral S.A., y Administración de Aduana Pilar; asi como en las administraciones a certificar : Aeropuerto Internacional Guaraní, Puerto Privado San José (Empedril), Concepción, Ita Enramada, CODESA y área de la Coordinación Administrativa de Investigacion Aduanera u otras áreas determinadas.

Además del las Direcciones de Jurídicas, Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Administración de SOFIA, Departamento de Sumarios Administrativos.

Objetivos Específicos:

- Determinar el índice ponderado de satisfacción del usuario general 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, Dpto. de Sumarios Administrativos, Dirección de Fiscalización, Administración SOFIA).
- 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 y por las diferentes Administraciones, Dirección Jurídica, Dpto. Sumario Administrativos, Direccion de Procedimientos Aduaneros y Dirección de Administración y Finanzas, y áreas dentro de las mismas;
- Cuantificar y ponderar los factores y atributos en grado de satisfacción e insatisfacción en todas las aéreas con procesos operativos certificados de la DNA
- Realizar comparativos por las diferentes Administraciones y Áreas con procesos operativos certificados de la DNA, con análisis exhaustivos de las causas de las diferentes insatisfacciones en caso 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 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, Visturia, Valoración, Contraloría, Resguardo);
- Conocer en forma específica cuales son las principales falencias en las áreas que participan del proceso operativo (Registro, Visturia, 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 Dpto. de Sumarios Administrativos.
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas y debilidades del proceso operativo relacionado a la aceptación prorroga y cancelación de garantías a favor de la DNA.

- Grado de conformidad con la labor que desempeñan las diversas áreas con procesos operativos certificados de la DNA en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios; y
- Medir aspectos relacionados con:
    - La calidad del servicio que 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, prorroga, 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); e
    - Inquietudes o sugerencias para las áreas con procesos operativos certificados de la DNA; y
    - Percepción en cuanto al desempeño de la Dirección Jurídica Departamentos, Jurídico, representación Fiscal y Asesoría Legal), Sumarios Administrativos, y Dirección de Procedimientos Aduaneros.

Metodología:

A través de encuestas cualitativas y cuantitativas, que permitirán obtener una percepción a fondo sobre los servicios brindados por la Institución (según alcance del Sistema de Gestión de la Calidad); por parte los diferentes tipos de usuarios de las diferentes 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 Calidad.

En forma meramente enunciativa y no taxativa se espera que el oferente adjudicado realice la recolección de información en forma 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 a 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 con posibilidad de sugerencia para introducir correcciones en dicho cuestionario por partes de Técnicos de la Contratante.

Previo al trabajo de campo se realizará un Pre – test del formulario a fin de sondear la total compresión 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 de primer nivel especializados en realizar este tipo de trabajo. Deberán presentar la nomina de 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 confeccionaran con gráficos que presenten los resultados obtenidos convinando las diferentes variables.

Para la investigación se tomara como universo de estudio a los diferentes tipos de usuarios del Servicio Aduanero enunciado en la Ley N° 2422/04, Código Aduanero y el Decreto Reglamentario N° 4672/05 del Codigo Aduanero, entre los que se incluye a Despachantes de Aduanas, Auxiliares de Despachantes, Importadores, Exportadores, Agentes de Transporte y Agentes de Carga, Abogados litigantes en Sumarios Administrativos.

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:

1)	Despachantes de Aduanas:	461 entrevistas	de un total de 810 Despachantes
2)	Auxiliares de Despachantes:	341 entrevistas	de un total de 500 Auxiliares
3)	Agentes de Transportes:	222 entrevistas	de un total de 280 Agentes
4)	Agentes de Cargas:	48 entrevistas	de un total de 50 Agentes
5)	Importadores:	880 entrevistas	de un total de 5000 Importadores
6)	Exportadores:	753 entrevistas	de un total de 2555 Exportadores
7)	Abogados Litigantes	92 entrevistas	de un total de 100 Abogados
	TOTAL	**2.797 entrevistas.**	

Finalizada las encuestas en las Aéreas de la DNA con procesos operativos certificados, el oferente deberá solicitar una “Carta de Gerencia” a los Administradores de las Administraciones Aduaneras y a los responsables de la Áreas con procesos certificados, en la que se expresara 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;
  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 ser 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.

Obs.: Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

Fecha para entregas de los informes: Primera quincena de Octubre

TIMING:

- 60 días a partir de la firma del contrato

VALIDEZ DE LA PROPUESTA:

- 90 días a partir de la recepción de la misma

OBSERVACIÓN: ESTOS TÉRMINOS DE REFERENCIA SERÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Sección 6. Formularios de contrato estándar

Contrato Estándar
Servicios de consultoría
Remuneración mediante pago de Suma Global

ANEXO I

CONTRATO ESTÁNDAR

Servicios de Consultoría

Remuneración mediante pago
de una suma global

JULIO - 2012

Aprobado por Resolución MH/SSEAF/UCNT
N° 407 de fecha 17 de agosto de 2.007

CNCP-1V-07

ÍNDICE

Sección 1. Carta de invitación 6
Sección 2. Instrucciones para los consultores 7
Hoja de Datos 24
Sección 3. Propuesta Técnica – Formularios Estándar 28
A – Organización del Consultor 30
A – Sobre los Términos de Referencia..... 32
11. Detalle de las actividades asignadas 36
N° 38
Contribución del personal (en un gráfico de barras)2.....38
Sección 4. Propuesta de Precio – Formularios Estándar.....40
Apéndice 46
Sección 5. Términos de referencia.....53
Sección 6. Formularios de contrato estándar 56
Índice lx
Prefacio..... lxiii
Contrato de Servicios de Consultoría lxiv
I. Contrato 1
Remuneración mediante pago de una suma global.....1
II. Condiciones Generales del Contrato.....4
1. Disposiciones generales.....4
1.1Definiciones.....5
1.2 Ley que rige el Contrato 6
1.3 Idioma 6
1.4 Notificaciones 6
1.5 Lugar donde se prestarán los Servicios.....6
1.6 Representantes autorizados 6
1.7 Impuestos y derechos 6
2. Inicio, cumplimiento, modificación y rescisión del Contrato.....7
2.1 Entrada en vigor del Contrato.....7
2.2 Comienzo de la prestación de los Servicios 7
2.3 Expiración del Contrato 7
2.4 Modificación.....7
2.5 Fuerza mayor 7
2.5.1 Definición 7
2.5.2 No violación del Contrato..... 7
2.5.3 Prórroga de plazos..... 8
2.5.4 Pagos..... 8
2.6 Rescisión 8
2.6.1 Por el Contratante..... 8
2.6.2 Por el Consultor..... 9
2.6.3 Pagos al rescindirse el Contrato 10
3. Obligaciones del Consultor 10

3.1 Generalidades 10
3.2 Conflicto de intereses..... 10
3.2.1 Prohi-bición al Consultor de aceptar comisiones, descuentos, etc. 10
3.2.2 Prohi-bición al Consultor y a sus filiales de tener otros intereses en el Proyecto 11
3.2.3 Prohi-bición de desarrollar actividades incompa-tibles 11
3.3 Confidencia-lidad 12
3.4 Seguros que deberá contratar el Consultor..... 12
3.5 Acciones del Consultor que requieren la aprobación previa del Contratante 12
3.6 Obligación de presentar informes..... 12
3.7 Propiedad del Contratante de los documentos preparados por el Consultor..... 13
4. Personal del Consultor 13
4.1 Descripción del Personal..... 14
4.2 Remoción y/o sustitución del Personal 14
5. Obligaciones del Contratante..... 14
5.1 Colaboración y exenciones..... 15
5.2 Modificación de la ley aplicable..... 15
5.3 Servicios e instalaciones 15
6. Pagos al Consultor..... 15
6.1 Remuneración mediante pago de una suma global 16
6.2 Precio del Contrato 16
6.3 Pago de servicios adicionales 16
6.4 Condiciones relativas a los pagos..... 16
6.5 Intereses sobre los pagos atrasados..... 16
7. Solución de controversias..... 16
7.1 Solución amigable 17
7.2 Solución de controversias 18
III. Condiciones Especiales del Contrato.....20
IV. Apéndices 24
Apéndice A—Descripción de los Servicios 24
Apéndice B—Requisitos para la presentación de informes..... 24
Apéndice C—Personal clave y Subconsultores 24
Apéndice D—Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera 25
Apéndice E—Desglose del precio del Contrato en moneda nacional 25
Apéndice F—Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante..... 25

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Remuneración mediante pago de una suma global

entre

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

y

_____

[nombre del Consultor]

Fechado: _____

I. Contrato

REMUNERACIÓN MEDIANTE PAGO DE UNA SUMA GLOBAL

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los …… días del mes de … del año dos mil once, la Dirección Nacional de Aduanas, en adelante la CONTRATANTE, representado en este acto por el Director de Administración y Finanzas de la Institución, …….., paraguayo, con Cédula de Identidad Nº ……. de conformidad a lo establecido por la Resolución DNA Nº ….. de fecha …. de …….de 2011, con domicilio en las calles El Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo, por una parte y por la otra la firma ……, con RUC Nº …….., representada en este acto por …….., con Cedula de Identidad Nº …….., en su carácter de ……..de la citada firma, en adelante denominada el CONSULTOR, domiciliado en …….., convienen en celebrar el presente contrato para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE 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 Consultor la prestación de determinados servicios de Auditoria Permanente (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 No se aplica

Apéndice A: Descripción de los Servicios	_____	No utilizado
Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes	_____	No utilizado
Apéndice C: Personal clave y Subconsultores	_____	No utilizado
Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera	X___	No utilizado
Apéndice E: Precio del Contrato en moneda nacional	_____	No utilizado
Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante	X___	No utilizado

2. Los derechos y obligaciones mutuos del Contratante y del Consultor 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.

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, DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Por y en representación de *[Consultor]*

_____

[Representante autorizado]

Por y en representación de cada Integrante del Consultor

[Integrante]

_____

[Representante autorizado]

[Integrante]

_____

[Representante autorizado]

II. Condiciones Generales del Contrato

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1Definiciones A menos que el contexto exija otra cosa, cuando se utilicen en este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

a) "Ley aplicable" significa las leyes y cualesquiera otras disposiciones que tengan fuerza de ley en el Paraguay;

b) "Contrato" significa el Contrato firmado por las Partes, al cual se adjuntan estas Condiciones Generales, junto con todos los documentos indicados en la cláusula 1 de dicho Contrato;

c) "Precio del Contrato" significa el precio que se ha de pagar por la prestación de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 6;

d) "Moneda extranjera" significa cualquier moneda que no sea la nacional;

e) "CGC" significa estas Condiciones Generales del Contrato;

f) "Gobierno" significa el gobierno de la República del Paraguay;

g) "Moneda nacional" significa la moneda oficial de la República del Paraguay: el guaraní;

h) En el caso de que el Consultor sea una asociación en participación, consorcio o grupos (joint venture) formados por varias firmas, "Integrante" significa cualquiera de ellas; "Integrantes" significa todas estas firmas, e "Integrante a cargo" significa la firma que se menciona en las CEC para que actúe en nombre de todas en el ejercicio de todos los derechos y obligaciones del Consultor ante el Contratante en virtud de este Contrato;

i) "Parte" significa el Contratante o el Consultor, según el caso, y "Partes" significa el Contratante y el Consultor;

j) "Personal" significa los empleados contratados por el Consultor o por cualquier Subconsultor para la prestación de los Servicios o de una parte de los mismos;

k) "CEC" significa las Condiciones Especiales del Contrato por las cuales pueden modificarse o complementarse las CGC;

l) "Servicios" significa el trabajo descrito en el Apéndice A que el Consultor deberá realizar conforme a este Contrato, y

m) "Subconsultor" significa cualquier firma con la que el

Consultor subcontrate la prestación de una parte de los Servicios conforme a las disposiciones de la subcláusula 3.5 y la cláusula 4.

1.2 Ley que rige el Contrato

Este Contrato, su significado e interpretación, y la relación que crea entre las Partes se regirán por la ley aplicable.

1.3 Idioma

1.3.1. El Contrato, así como toda correspondencia y documentos relativos al mismo que intercambien el Consultor y el Contratante, deberán redactarse en español. Los documentos complementarios y textos impresos que formen parte del Contrato, podrán estar escritos en otro idioma, con la condición de que los párrafos relevantes de dicho material vayan acompañados de una traducción fidedigna al español. En este caso, para propósitos de la interpretación del Contrato, prevalecerá la traducción. El contrato y todas las comunicaciones deberán.

1.3.2. El Consultor se hará cargo de todos los gastos de traducción al español, así como con todos los riesgos relativos a la precisión de dicha traducción

1.4 Notificaciones

Cualquier notificación, solicitud o aprobación que deba o pueda cursarse o darse en virtud de este Contrato se cursará o dará por escrito y se considerará cursada o dada cuando haya sido entregada por nota con acuse recibo a un representante autorizado de la Parte a la que esté dirigida, o cuando se haya enviado por correo certificado, telegrama colacionado o fax a dicha Parte a la dirección indicada en las CEC.

1.5 Lugar donde se prestarán los Servicios

Los Servicios se prestarán en los lugares indicados en el Apéndice A y, cuando en él no se especifique dónde haya de cumplirse una tarea en particular, en los lugares que el Contratante apruebe, ya sea en el Paraguay o en otro lugar.

1.6 Representantes autorizados

Los funcionarios indicados en las CEC podrán adoptar cualquier medida que el Contratante o el Consultor deba o pueda adoptar en virtud de este Contrato, y podrán firmar en nombre de éstos cualquier documento que conforme a este Contrato deba o pueda firmarse.

1.7 Impuestos y derechos

A menos que en las CEC se indique otra cosa, el Consultor, el Subconsultor y el Personal de ambos pagarán los impuestos, derechos, gravámenes y demás imposiciones que correspondan según la ley aplicable, cuyo monto se considera incluido en el Precio del Contrato.

2. INICIO, CUMPLIMIENTO, MODIFICACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

2.1 Entrada en vigor del Contrato

Este Contrato entrará en vigor en la fecha en que sea firmado por ambas Partes, o en la fecha posterior a su firma que se indique en las CEC.

2.2 Comienzo de la prestación de los Servicios

El Consultor comenzará a prestar los Servicios treinta (30) días después de la fecha de entrada en vigor del Contrato, o en la fecha que se indique en las CEC.

2.3 Expiración del Contrato

A menos que se rescinda con anterioridad, conforme a lo dispuesto en la subcláusula 2.6, este Contrato expirará al término del plazo especificado en las CEC, contado a partir de la fecha de entrada en vigor.

2.4 Modificación

Sólo podrán modificarse los términos y condiciones de este Contrato, incluido el alcance de los Servicios o del Precio del Contrato, mediante acuerdo por escrito entre las Partes. (Ver artículo 63 Ley N° 2051/03)

2.5 Fuerza mayor

2.5.1 DEFINICIÓN

Para los efectos de este Contrato, "fuerza mayor" significa un acontecimiento que escapa al control razonable de una de las Partes y que hace que el cumplimiento de las obligaciones contractuales de esa Parte resulte imposible o tan poco viable que puede considerarse razonablemente imposible en atención a las circunstancias.

2.5.2 NO VIOLACIÓN DEL CONTRATO

La falta de cumplimiento por una de las Partes de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Contrato no se considerará como violación del mismo ni como negligencia, siempre que dicha falta de cumplimiento se deba a un evento de fuerza mayor y que la Parte afectada por tal evento a) haya adoptado todas las precauciones adecuadas, puesto debido cuidado y tomado medidas alternativas razonables a fin de cumplir con los términos y condiciones de este Contrato, y b) haya informado a la otra Parte sobre dicho evento a la mayor brevedad posible.

2.5.3 PRÓRROGA DE PLAZOS

Todo plazo dentro del cual una Parte deba realizar una actividad o tarea en virtud de este Contrato se prorrogará por un período igual a aquel durante el cual dicha Parte no haya podido realizar tal actividad como consecuencia de un evento de fuerza mayor.

2.5.4 PAGOS

Durante el período en que se viera impedido de prestar los Servicios como consecuencia de un evento de fuerza mayor, el Consultor tendrá derecho a seguir recibiendo pagos de acuerdo con los términos de este Contrato, y a recibir el reembolso de los gastos adicionales en que razonable y necesariamente hubiera incurrido durante ese período para poder prestar los Servicios y para reanudarlos al término de dicho período.

2.6 Rescisión

2.6.1 POR EL CONTRATANTE

El Contratante podrá dar por terminado este Contrato en los casos previstos en el artículo 59 de la Ley Nº 2051/03 o cuando se produzca cualquiera de los eventos especificados en los párrafos a) a d) de esta subcláusula 2.6.1:

a) Si el Consultor no subsanara el incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de una notificación al respecto, u otro plazo mayor que el Contratante pudiera haber aceptado posteriormente por escrito;

b) Si el Consultor estuviera insolvente o fuera declarado en quiebra;

c) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período de no menos de sesenta (60) días;

d) Si, a juicio del Contratante, el Consultor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por obtener el Contrato o durante su ejecución. A los efectos de esta cláusula:

"práctica corrupta" significa el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor con el fin de influir en la actuación de un funcionario público con respecto al proceso de selección o a la ejecución del contrato, y

"práctica fraudulenta" significa una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de selección o en la ejecución de un contrato en perjuicio del Contratante; la expresión comprende las prácticas colusorias entre los consultores (con anterioridad o posterioridad a la presentación de las propuestas) con el fin de establecer precios a niveles artificiales y no competitivos y privar al Contratante de las ventajas de la competencia libre y abierta, o

e) Si el Contratante, a su sola discreción, decidiera rescindir este Contrato.

2.6.2 POR EL CONSULTOR

El Consultor, mediante una notificación por escrito al Contratante con no menos de treinta (30) días de anticipación, podrá rescindir este Contrato en los casos establecidos en el artículo 60 de la Ley Nº 2051/03 de Contrataciones Públicas o cuando se produzca cualquiera de los eventos especificados en los párrafos a) y b) de

esta subcláusula 2.6.2:

a) Si el Contratante incurriere en mora en el pago de una suma adeudada al Consultor en virtud de este Contrato, y siempre que dicha suma no fuera objeto de controversia conforme a la cláusula 8 de estas CGC, por más de sesenta días calendario, o

b) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período no menor de sesenta (60) días;

2.6.3 PAGOS AL RESCINDIRSE EL CONTRATO

Al rescindirse este Contrato conforme a lo estipulado en las subcláusulas 2.6.1 ó 2.6.2, el Contratante efectuará los siguientes pagos al Consultor:

a) Las remuneraciones previstas en la cláusula 6, por concepto de Servicios prestados satisfactoriamente antes de la fecha de entrada en vigor de la rescisión;

b) Salvo en el caso de rescisión conforme a los párrafos a) y b) de la subcláusula 2.6.1, el reembolso de cualquier gasto razonable inherente a la rescisión rápida y ordenada del Contrato,.

3. OBLIGACIONES DEL CONSULTOR

3.1 Generalidades

El Consultor prestará los Servicios y cumplirá con sus obligaciones con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con técnicas y prácticas profesionales generalmente aceptadas; asimismo, observará prácticas de administración apropiadas y empleará técnicas modernas adecuadas y métodos eficaces y seguros. En toda cuestión relacionada con este Contrato o con los Servicios, el Consultor actuará siempre como asesor leal del Contratante y en todo momento deberá proteger y defender los intereses legítimos del Contratante en los acuerdos a que llegue con un Subconsultor o con terceros.

3.2 Conflicto de intereses

3.2.1 PROHI-BICIÓN AL CONSULTOR DE ACEPTAR COMISIONES, DESCUENTOS, ETC.

La remuneración del Consultor en relación con este Contrato o con los Servicios será únicamente la estipulada en la cláusula 6 y el Consultor no aceptará en beneficio propio ninguna comisión comercial, descuento o pago similar en relación con

las actividades contempladas en este Contrato, o en los Servicios, o en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del mismo; además, el Consultor hará todo lo posible por asegurar que ni el Personal ni el Subconsultor, ni tampoco los agentes del Consultor o del Subconsultor, reciban ninguna de tales remuneraciones adicionales.

3.2.2 PROHI-BICIÓN AL CONSULTOR Y A SUS FILIALES DE TENER OTROS INTERESES EN EL PROYECTO

El Consultor acuerda que, tanto durante la vigencia de este Contrato como después de su terminación, ni el Consultor ni ninguna de sus filiales, así como tampoco ningún Subconsultor ni ninguna filial del mismo, podrán suministrar bienes, construir obras o prestar servicios (distintos de los Servicios y de cualquier continuación de los mismos) para ningún proyecto que se derive de los Servicios o que esté estrechamente relacionado con ellos.

3.2.3 PROHI-BICIÓN DE DESARROLLAR ACTIVIDADES INCOMPA-TIBLES

Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal, podrán desarrollar, en forma directa o indirecta, ninguna de las siguientes actividades:

a) Durante la vigencia de este Contrato, ninguna actividad comercial o profesional en el Paraguay que sea incompatible con las asignadas a ellos en virtud de este Contrato, o

b) Una vez terminado este Contrato, ninguna otra actividad especificada en las CEC.

3.3 Confidencia-lidad

Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal de ninguno de ellos, podrán revelar, durante la vigencia de este Contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, ninguna información confidencial o de propiedad del Contratante relacionada con el Proyecto, los Servicios, este Contrato o las actividades u operaciones del Contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.

3.4 Seguros que deberá contratar el Consultor

El Consultor a) contratará y mantendrá, y hará que todo Subconsultor contrate y mantenga, a su propio costo (o al del Subconsultor, según el caso) y en los términos y condiciones aprobados por el Contratante, un seguro de responsabilidad profesional de acuerdo a las condiciones estándar establecidas por la Unidad Central Normativa y Técnica, así como otros seguros contra los riesgos y por las coberturas que se indican en las CEC, y b) a petición del Contratante, presentará pruebas de la contratación y el mantenimiento de esos seguros y del pago de las respectivas primas en vigencia.

3.5 Acciones del Consultor que requieren la aprobación previa del Contratante

El Consultor deberá obtener la aprobación previa por escrito del Contratante para realizar cualquiera de las siguientes acciones:

a) La celebración de un subcontrato para la prestación de cualquier parte de los Servicios;

b) El nombramiento de los integrantes del Personal que no figuran por nombre en el Apéndice C (“Personal clave y Subconsultores”), y

c) La adopción de cualquier otra medida que se especifique en las CEC.

3.6 Obligación de presentar informes

El Consultor presentará al Contratante los informes y documentos que se especifican en el Apéndice B, en la forma, la cantidad y el plazo que se establezcan en dicho apéndice.

3.7 Propiedad del Contratante de los documentos preparados por el Consultor

Todos los planos, diseños, especificaciones, estudios técnicos, informes y demás documentos y programas de computación preparados por el Consultor para el Contratante de conformidad con lo dispuesto en la subcláusula 3.6 pasarán a ser de propiedad del Contratante, a quien el Consultor los entregará a más tardar al término o expiración del Contrato, junto con un inventario pormenorizado de todos ellos. El Consultor podrá conservar una copia de dichos documentos y programas de computación. En las CEC se indicará cualquier restricción acerca del uso de dichos documentos y programas de computación en el futuro.

4. PERSONAL DEL CONSULTOR

4.1 Descripción del Personal

En el Apéndice C se describen los cargos, funciones convenidas y calificaciones mínimas individuales de todo el Personal clave del Consultor, así como el tiempo estimado durante el que prestarán los

Servicios. En virtud de este Contrato, el Contratante aprueba el Personal clave y los Subconsultores que figuran por cargo y por nombre en dicho Apéndice C.

4.2 Remoción y/o sustitución del Personal

a) Salvo que el Contratante acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del Personal clave. Si fuere necesario sustituir a algún integrante del Personal clave, por cualquier motivo que escape al razonable control del Consultor, éste lo reemplazará de inmediato por otra persona con calificaciones iguales o superiores a las de la persona reemplazada.

b) Si el Contratante i) tiene conocimiento de que un integrante del Personal se ha comportado de manera inaceptable o ha sido acusado de cometer una acción penal, o ii) tiene motivos razonables para estar insatisfecho con el desempeño de cualquier integrante del Personal, en tales casos el Consultor, a petición por escrito del Contratante expresando los motivos para ello, lo reemplazará por otra persona cuya idoneidad y experiencia sean aceptables para el Contratante.

c) El Consultor no podrá reclamar el reembolso de ningún gasto adicional resultante de la remoción y/o sustitución de algún integrante del Personal, o inherente a ésta.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

5.1 Colaboración y exenciones

El Contratante hará todo lo posible a fin de asegurar que el Gobierno otorgue al Consultor la asistencia y exenciones indicadas en la CEC.

5.2 Modificación de la ley aplicable

Si con posterioridad a la fecha de este Contrato se produjera cualquie cambio en la ley aplicable en relación con los impuestos y los derech que resultara en el aumento o la disminución del costo de los Servici prestados por el Consultor, la remuneración y los gastos reembolsabl pagaderos al Consultor en virtud de este Contrato serán aumentados disminuidos según corresponda por acuerdo entre las Partes, y se efectuarán los correspondientes ajustes de los montos máximos estipulados en la subcláusula 6.2 a) o b), según el caso.

5.3 Servicios e instalaciones

El Contratante facilitará al Consultor los servicios e instalaciones indicados en el Apéndice F.

6. PAGOS AL CONSULTOR

6.1 Remuneración mediante pago de una suma global

La remuneración total del Consultor no deberá exceder del Precio del Contrato y será una suma global fija que incluirá la totalidad de los costos de personal y del Subconsultor, así como los costos de impresión de documentos, comunicaciones, viaje, alojamiento y similares, y todos los demás gastos en que incurra el Consultor en la prestación de los Servicios descritos en el Apéndice A. Salvo lo dispuesto en la subcláusula 5.2, el Precio del Contrato sólo podrá

aumentarse por encima de las sumas establecidas en la subcláusula 6.2 si las Partes han convenido en pagos adicionales en virtud de lo estipulado en la subcláusula 2.4.

6.2 Precio del Contrato

El precio del contrato se indica en las CEC.

6.3 Pago de servicios adicionales

Para determinar la remuneración por concepto de los servicios adicionales que pudieran acordarse en virtud de la subcláusula 2.4, en los Apéndices D y E se presenta un desglose del precio global.

6.4 Condiciones relativas a los pagos

Los pagos se depositarán en la cuenta del Consultor o por cheque cruzado a su nombre, conforme al calendario indicado en las CEC. A menos que en las CEC se estipule otra cosa, el primer pago se hará contra entrega por parte del Consultor de una garantía bancaria o una póliza de seguros por una cantidad similar a satisfacción del Contratante, y su vigencia será la indicada en las CEC.

Todos los demás pagos se efectuarán una vez que se hayan cumplido las condiciones correspondientes a los mismos establecidas en las CEC, y que el Consultor haya presentado una factura al Contratante en la que se indique el monto adeudado.

6.5 Intereses sobre los pagos atrasados

Si el Contratante se atrasara más de quince (15) días en los pagos, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada en las CEC, deberá pagar intereses al Consultor por cada día de atraso, a la tasa indicada en las CEC.

7. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

7.1 Solución amigable

Las Partes harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan de este Contrato o de su interpretación.

7.2 Solución de controversias

7.2.1. Toda controversia entre las Partes relativa a cuestiones que surjan en virtud de este Contrato que no haya podido solucionarse en forma amigable podrá ser resuelta de la manera establecida en los párrafos siguientes:

7.2.2. Decisiones adoptadas por el Contratante en ejercicio de las prerrogativas establecidas en el artículo 55 de la Ley N° 2051/03:

Las decisiones adoptadas por el Contratante en el ejercicio de las prerrogativas establecidas en el artículo 55 de la Ley N° 2051/03 podrán ser recurridas por el Consultor ante la jurisdicción contenciosa administrativa dentro de los plazos establecidos en la legislación respectiva.

Sin perjuicio de ello, el Contratista podrá optar por:

a) Plantear la reconsideración administrativa de la decisión ante la Contratante, dentro de plazo de diez días corridos, recurso que deberá se resuelto dentro de dicho plazo. Si la Contratante no se expidiere en dicho plazo, se considerará denegada la petición, o;
b) Solicitar la intervención de la Dirección General de Contrataciones Públicas del Ministerio de Hacienda,

dentro del mismo plazo, para que ésta convoque a una audiencia de avenimiento, conforme con el procedimiento establecido en el Título Octavo, Capítulo Segundo de la Ley N° 2051/03.

La interposición del recurso de reconsideración ante el Contratante o de la solicitud de avenimiento ante la Dirección General de Contrataciones Públicas suspende el plazo para interponer la demanda contenciosa administrativa hasta que la petición sea resuelta

7.2.3.Controversias que se susciten por motivos distintos a los establecidos en la cláusula 7.2.2.

Las controversias que se susciten entre el Contratante y el Consultor por motivos distintos a los establecidos en la cláusula 7.2.2. también podrán ser resueltas por el procedimiento de avenimiento contemplado en el Título Octavo, Capítulo Segundo de la Ley.

En caso de falta de acuerdo, las partes podrán someter sus diferencias al arbitraje, conforme con las normas de la Ley N° 1879/2002 de mediación y arbitraje.

La vía del arbitraje será obligatoria para las partes si el compromiso consta en una cláusula compromisoria inserta en el contrato o en un convenio independiente, y que conste el compromiso en una cláusula compromisoria inserta en el contrato o en un convenio independiente.

III. Condiciones Especiales del Contrato

Número de cláusula de las CGC[2]	Modificaciones y complementos de las Condiciones Generales del Contrato
[1.1 i)	El Integrante a cargo es *[insertar nombre del Integrante].*]
1.4	Las direcciones son: En el caso del Contratante: Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo Atención: ……. e-mail: daf@aduana.gov.py Fax: 416 2112 En el caso del Consultor: _____ Atención: _____ e-mail: _____ Fax: _____
1.6	Los representantes autorizados son: En el caso del Contratante: …… En el caso del Consultor: _____
[2.1	Este Contrato entrará en vigor desde su suscripción.
[2.2	La prestación de los Servicios se realizara conforme al cronograma dispuesto en los términos de referencia.
[2.3	El plazo será desde las suscripción hasta el 31 de diciembre de 2013.
[3.2.1	Además, en caso de que el Consultor, como parte de los Servicios, tenga la responsabilidad de asesorar al Contratante en materia de adquisición de bienes, contratación de obras o prestación de servicios, el Consultor deberá ceñirse a las normas sobre contrataciones públicas de la República del Paraguay y siempre deberá ejercer tal responsabilidad velando por los intereses del Contratante. Todo descuento o comisión que obtenga el Consultor en el ejercicio de esa responsabilidad en las adquisiciones deberá ser en beneficio del Contratante." No se aplica
[3.2.3	"Durante un período de dos años después de expirado este Contrato, ni el Consultor o su Personal ni el Subconsultor o su Personal podrán participar (directa o indirectamente) en las actividades de un

[2] Las cláusulas entre paréntesis cuadrados son optativas; las notas deberán suprimirse del texto definitivo.

comprador de activos respecto de los cuales hubiesen asesorado al Contratante en virtud de este Contrato. Tampoco podrán participar en las actividades de un asesor de los posibles compradores de dichos activos.”] No se aplica

3.4 Los riesgos y las coberturas serán las siguientes:

i) Seguro de responsabilidad civil hacia terceros respecto de los vehículos motorizados No se aplica

ii) Seguro de responsabilidad civil hacia terceros No se aplica

iii) Seguro de responsabilidad de empleador y seguro laboral contra accidentes No se aplica

iv) Seguro de responsabilidad civil profesional por el 10% del monto del contrato.

v) Garantía por el 100% del monto del adelanto.

vi) Seguro contra pérdidas o daños de equipos y bienes No se aplica

[5.1 No se Aplica.

6.2 a) El monto del contrato es de ……..

6.4 Los pagos se efectuaran conforme a lo siguiente: 40% a la firma del Contrato (emisión de Orden de Servicio); 60% a la Presentación del Informe final.

6.5 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)

6.5 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.

7.2 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.

IV. Apéndices

APÉNDICE A—DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Objetivo General Año 2012:

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 Areas de la Dirección Nacional de Aduanas contempladas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos certificados: Centro de Trámites Aduaneros - capital, Terminal de Cargas Chaco'i, José A. Falcón, Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi, Terminales Portuarias (TERPORT S.A.), Fénix, Caacupemí, Terminal de Cargas Km. 12 (CDE), Ciudad del Este (Puente Internacional de la Amistad), Encarnación, Pedro Juan Caballero, y Saltos del Guairá, Villeta, y Puertos y Almacenes Kanonnikoff S.A. (PAKSA), Gical S.A. Almacenes de Deposito y Solución Logística S.A (Puerto Seguro), Campestre S.A., Ceregral S.A., y Administración de Aduana Pilar; asi como en las administraciones a certificar : Aeropuerto Internacional Guaraní, Puerto Privado San José (Empedril) y Aduana de Mariscal Estigarribia.

Además del las Direcciones de Jurídicas, Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Administración de SOFIA, Departamento de Sumarios Administrativos.

Objetivo General Año 2013:

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 Areas de la Dirección Nacional de Aduanas contempladas dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, con procesos certificados: Centro de Trámites Aduaneros - capital, Terminal de Cargas Chaco'i, José A. Falcón, Aeropuerto Internacional Silvio Pettirossi, Terminales Portuarias (TERPORT S.A.), Fénix, Caacupemí, Terminal de Cargas Km. 12 (CDE), Ciudad del Este (Puente Internacional de la Amistad), Encarnación, Pedro Juan Caballero, y Saltos del Guairá, Villeta, y Puertos y Almacenes Kanonnikoff S.A. (PAKSA), Gical S.A. Almacenes de Deposito y Solución Logística S.A (Puerto Seguro), Campestre S.A., Ceregral S.A., y Administración de Aduana Pilar; asi como en las administraciones a certificar : Aeropuerto Internacional Guaraní, Puerto Privado San José (Empedril), Concepción, Ita Enramada, CODESA y área de la Coordinación Administrativa de Investigacion Aduanera u otras áreas determinadas.

Además del las Direcciones de Jurídicas, Procedimientos Aduaneros, Fiscalización, Administración de SOFIA, Departamento de Sumarios Administrativos.

Objetivos Específicos:

- Determinar el índice ponderado de satisfacción del usuario general 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, Dpto. de Sumarios Administrativos, Dirección de Fiscalización, Administración SOFIA).

- 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 y por las diferentes Administraciones, Dirección Jurídica, Dpto. Sumario Administrativos, Direccion de Procedimientos Aduaneros y Dirección de Administración y Finanzas, y áreas dentro de las mismas;
- Cuantificar y ponderar los factores y atributos en grado de satisfacción e insatisfacción en todas las aéreas con procesos operativos certificados de la DNA
- Realizar comparativos por las diferentes Administraciones y Áreas con procesos operativos certificados de la DNA, con análisis exhaustivos de las causas de las diferentes insatisfacciones en caso 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 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, Visturia, Valoración, Contraloría, Resguardo);
- Conocer en forma específica cuales son las principales falencias en las áreas que participan del proceso operativo (Registro, Visturia, 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 Dpto. de Sumarios Administrativos.
- Conocer en forma específica cuales son las principales fortalezas y debilidades del proceso operativo relacionado a la aceptación prorroga y cancelación de garantías a favor de la DNA.
- Grado de conformidad con la labor que desempeñan las diversas áreas con procesos operativos certificados de la DNA en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios; y
- Medir aspectos relacionados con:
    - La calidad del servicio que 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, prorroga, 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); e
- Inquietudes o sugerencias para las áreas con procesos operativos certificados de la DNA; y
- Percepción en cuanto al desempeño de la Dirección Jurídica Departamentos, Jurídico, representación Fiscal y Asesoría Legal), Sumarios Administrativos, y Dirección de Procedimientos Aduaneros.

Metodología:

A través de encuestas cualitativas y cuantitativas, que permitirán obtener una percepción a fondo sobre los servicios brindados por la Institución (según alcance del Sistema de Gestión de la Calidad); por parte los diferentes tipos de usuarios de las diferentes 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 Calidad.

En forma meramente enunciativa y no taxativa se espera que el oferente adjudicado realice la recolección de información en forma 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 a 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 con posibilidad de sugerencia para introducir correcciones en dicho cuestionario por partes de Técnicos de la Contratante.

Previo al trabajo de campo se realizará un Pre – test del formulario a fin de sondear la total compresión 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 de primer nivel especializados en realizar este tipo de trabajo. Deberán presentar la nomina de 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 confeccionaran con gráficos que presenten los resultados obtenidos convinando las diferentes variables.

Para la investigación se tomara como universo de estudio a los diferentes tipos de usuarios del Servicio Aduanero enunciado en la Ley N° 2422/04, Código Aduanero y el

Decreto Reglamentario N° 4672/05 del Codigo Aduanero, entre los que se incluye a Despachantes de Aduanas, Auxiliares de Despachantes, Importadores, Exportadores, Agentes de Transporte y Agentes de Carga, Abogados litigantes en Sumarios Administrativos.

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:

8)	Despachantes de Aduanas:	461 entrevistas	de un total de 810 Despachantes
9)	Auxiliares de Despachantes:	341 entrevistas	de un total de 500 Auxiliares
10)	Agentes de Transportes:	222 entrevistas	de un total de 280 Agentes
11)	Agentes de Cargas:	48 entrevistas	de un total de 50 Agentes
12)	Importadores:	880 entrevistas	de un total de 5000 Importadores
13)	Exportadores:	753 entrevistas	de un total de 2555 Exportadores
14)	Abogados Litigantes	92 entrevistas	de un total de 100 Abogados
	TOTAL	**2.797 entrevistas.**	

Finalizada las encuestas en las Aéreas de la DNA con procesos operativos certificados, el oferente deberá solicitar una "Carta de Gerencia" a los Administradores de las Administraciones Aduaneras y a los responsables de la Áreas con procesos certificados, en la que se expresara 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;
  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 ser 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.

Obs.: Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

Fecha para entregas de los informes: Primera quincena de Octubre

TIMING:

- 60 días a partir de la firma del contrato

VALIDEZ DE LA PROPUESTA:

- 90 días a partir de la recepción de la misma

OBSERVACIÓN: ESTOS TÉRMINOS DE REFERENCIA SERÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

APÉNDICE B—REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES

INFORMES A SER EMITIDOS

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.

APÉNDICE C—PERSONAL CLAVE Y SUBCONSULTORES

Indicar aquí: *C-1* *Cargos [y nombres, si ya se conocen], una descripción detallada de funciones y las calificaciones mínimas del Personal clave que se ha de asignar para el trabajo, así como los meses-personal correspondientes a cada persona.*

C-2 *Lista de Subconsultores aprobados (si ya se conocen); la misma información de C-1 o C-2 correspondiente al Personal de dichos Subconsultores.*

(NO APLICABLE).

APÉNDICE D—DESGLOSE DEL PRECIO DEL CONTRATO EN MONEDA EXTRANJERA

APÉNDICE E— PRECIO DEL CONTRATO EN MONEDA NACIONAL

Indicar los elementos del costo del Contrato empleados para determinar la parte en moneda nacional del precio global:

1. *Tarifas mensuales del Personal (Personal clave y de otra índole)*

2. *Gastos reembolsables*

Este Apéndice se utilizará exclusivamente para determinar la remuneración por concepto de servicios adicionales.

(No aplicable).

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.