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

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los ..5.. días del mes de setiembre del año dos mil doce, se reúnen en la sala de reuniones de la Unidad Operativa de Contrataciones los miembros del Comité de Evaluación conformado por Resolución N° 336/12; a los efectos de evaluar las ofertas correspondientes a la Licitación Por Concurso de Ofertas N° 05/2012 – "Encuesta de Satisfacción al Usuario".

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

- **Lic. Estela Miranda de Laguardia,** en representación de la Secretaria de Relaciones Públicas y Comunicación de la Dirección Nacional de Aduanas;
- **Lic. Francisco M. Candia,** en representación de la Coordinación de Calidad de la Dirección Nacional de Aduanas; y;
- **Econ. Américo Riquelme Ortellado,** en representación de la Dirección Nacional de Aduanas.-

PRIMERO: Se da lectura al Acta de Apertura de Ofertas, realizada a los seis días de agosto del 2012, las empresas que presentaron ofertas fueron:

Nº	OFERENTES	PROPUESTA TECNICA	PROPUESTA ECONOMICA
1	CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	SI	SI
2	TURU S.R.L.	SI	SI
3	VISUAL RESEARCH S.A.	SI	SI

Observación: Se deja constancia que según lo consignado en el Acta de apertura no se presentaron observaciones al momento de la apertura de las ofertas.

SEGUNDO: Criterios de Evaluación – Examen Preliminar de Ofertas: El Comité de Evaluación inicia el análisis de la documentación de carácter sustancial de conformidad a lo establecido en la Ley N° 2051/03 De Contrataciones Públicas:

DOCUMENTOS REQUERIDOS	1 CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	2 TURU S.R.L.	3 VISUAL RESEARCH S.A.
a) Presentación del Formulario de oferta, debidamente completado, y firmado por el oferente o su representante;	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
b) Presentación del formulario de lista de cantidades y sus precios debidamente completados y firmados por el oferente o su representante;	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaria de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

Américo Riquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

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

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

c) Presentación de los documentos que acrediten la representación suficiente del firmante de la oferta para comprometer al oferente , conforme con lo requerido en la cláusula 11 de esta sección I,IAO;	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
d) Garantía de mantenimiento de la oferta, extendida en la forma, por el monto y el plazo requeridos en los documentos de licitación;	Presenta Póliza de Seguro de la firma Grupo General NO APLICA	NO APLICA – Se encuentra cubierto con el Formulario de Oferta	NO APLICA – Se encuentra cubierto con el Formulario de Oferta
e) Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar, establecidas en el art. 40 y de integridad conforme al Art. 20, inc."w", ambos de la Ley Nº 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto en la resolución Nº 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.	CUMPLE	CUMPLE	**NO CUMPLE**

Observación: Se procedió a verificar además si la firma no presento el Formulario del SIPE debidamente firmado, conforme lo autoriza la normativa legal en materia de contrataciones públicas dentro de su carpeta de ofertas, verificado esto se pudo constatar que la firma tampoco presento dicho documento. En conclusión, la firma no presento la DECLARACION JURADA DEL ART. 40., razón por la cual dicha oferta esta descalificada por no cumplir un requisito sustancial.-

TERCERO: Seguidamente se procede a la evaluación de los criterios establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones. En cuanto a la puntuación otorgada a las Empresas oferentes en el cuadro comparativo de calidad, este comité se basa en los criterios y sub. Criterios, y el sistema de puntos, establecido en el punto 5,2 (a) del PBC, conforme al siguiente detalle:

(i) EXPERIENCIA ESPECÍFICA DE LOS CONSULTORES Y/O EMPRESA PERTINENTE A LAS TAREAS: El criterio a ser considerado según lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones es *"Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de igual cantidad a las requeridas en la licitación, demostrada a través de Certificados de trabajos realizados. Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años, (5 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos).* **Se adjunta Cuadro Comparativo.**

En este punto en virtud de lo establecido en el artículo 59° del Decreto Reglamentario Nº 21909/03 se ha solicitado a la firma TURU PUBLICIDAD, por nota UOC Nº 365 de fecha 7 de agosto de 2012, la remisión de Copias de Contratos o certificados de trabajos que acrediten las propuestas de estudio de mercado obrantes en fojas 117 al 134 de su oferta, cuya respuesta y documentos remitidos se adjuntan a sus respectivas ofertas.

Américo Riquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaria de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

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

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

A la vez fue requerida nuevamente en fecha 24 de agosto de 2012 aclaraciones a las firmas TURU PUBLICIDAD y CISA DEL GRUPO ROAM SRL, por medio de las Notas UOC N° 419/12 y N° 420, las firmas contestaron posteriormente al requerimiento.-

La firma TURU PUBLICIDAD ha presentado contratos y antecedentes de trabajos similares y algunos cuyas características de la muestra no se ajustan a lo establecido en el PBC. El puntaje logrado por la firma fue de 5 Puntos.-
La firma CISA DEL GRUPO ROAM SRL ha presentado contratos y antecedentes de trabajos similares y algunos cuyas características de la muestra no se ajustan a lo establecido en el PBC. El puntaje logrado por la firma fue de 25 Puntos.-

(ii) LÓGICA DE LA METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO PROPUESTOS EN RESPUESTA A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA:
Analizamos el:

a) Enfoque técnico y metodología

En este Punto hemos evaluado la presentación realizada por los oferentes, considerando el grado de compresión descrito por los oferentes en este ítem con relación a los objetivos del trabajo, el enfoque de los servicios, el método para ejecutar las actividades y obtener el producto esperado y el grado del mismo. Así mismo el detalle de los problemas que se van a tratar, su importancia, y la explicación del enfoque para tratarlos, la metodología que propone adoptar y resaltar la compatibilidad de esa metodología con el enfoque propuesto. Las cuales se ajustan a las condiciones establecidas en las bases del llamado.

b) Plan de trabajo

La evaluación en este punto consistió en analizar la exposición de las actividades principales de trabajo, su contenido y duración, fases, relaciones entre si, etapas (incluyendo las aprobaciones provisiones del contratante) y las fechas de entrega de los informes. Si el plan de trabajo propuesto es o no consistente con el enfoque técnico y la metodología. Analizamos si el plan de trabajo esta en conjunción con la metodología así como el tiempo en que se plantea dar los primeros resultados de la gestión y las sugerencias de corrección expuesto en el menor tiempo posible, de tal manera a acompañar la gestión dentro del Plazo Propuesto. Las cuales se ajustan a las condiciones establecidas en las bases del llamado.

c) Organización y dotación de personal

Analizamos la estructura propuesta y la composición de los equipos, donde observamos el detalle de las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable y el personal técnico y de apoyo designado.

Américo Rigueime Orteliado MBA
ECONOMISTA

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

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

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

(iii) EXPERIENCIA DEL COORDINADOR GENERAL DEL EQUIPO DE TRABAJO. DEMOSTRAR DOCUMENTALMENTE EXPERIENCIA EN TRABAJOS VINCULADOS A LA CONSULTORÍA SOLICITADA PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS. Se adjunta Cuadro Comparativo.

Los coordinadores fueron evaluados de conformidad a los criterios establecidos en el PBC 5,2 (a) Inc. (iii); *"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).*

En este punto en virtud de lo establecido en el artículo 59° del Decreto Reglamentario Nº 21909/03 se ha solicitado a las firmas TURU PUBLICIDAD y VISUAL RESEARCH S.A., por notas UOC Nºs 765 y 766 de fecha 7 de agosto de 2012, la remisión de Copias autenticadas de los Títulos de Grado y de Contratos o certificados de trabajos de similar alcance y envergadura donde se acredite la participación de los respectivos Coordinadores Generales del Equipo de Trabajo, propuestos en sus ofertas, cuyas respuestas y documentos remitidos se adjuntan a sus respectivas ofertas.

1. **TURU PUBLICIDAD; Presenta como Coordinador General al Señor MARIO ANÍBAL ROMERO LEVERA; Titulo: Licenciatura en Economía, Año 2003, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 30 puntos.**

2. **CISA DEL GRUPO ROAM SRL; Presenta como Coordinador General al Señor JOSE ANTONIO SALDIVAR; Titulo: Licenciatura en Contabilidad, Año 1995, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 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)

En este punto en virtud de lo establecido en el artículo 59° del Decreto Reglamentario Nº 21909/03 se ha solicitado a las firmas TURU PUBLICIDAD y VISUAL RESEARCH S.A., por notas UOC Nºs 765 y 766 de fecha 7 de agosto de 2012, la remisión de Copias autenticadas de los Títulos de Grado y de Copia de Contratos o certificados de trabajos de similar alcance y envergadura donde se acredite la participación de los respectivos Encargados de trabajo de campo, propuestos en sus ofertas, cuyas respuestas y documentos remitidos se adjuntan a sus respectivas ofertas.

Américo Riquelme Ortellado MBA

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

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS
"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

INFORME TECNICO

INFORME DE EVALUACIÓN – PROPUESTA TÉCNICA

1. **TURU PUBLICIDAD; Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora MONICA DELIA MORENO; Titulo: Licenciatura en Economía, Año 1995, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 20 puntos.**

2. **CISA DEL GRUPO ROAM SRL; Presenta como Encargado de trabajo de campo a la Señora ROSSANA ZARATE; Titulo: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Año 2000, demostrando amplia experiencia, en trabajos de campo similares a los licitados y acreditando la cantidad necesaria de Contratos o Antecedentes de trabajos similares, totalizando 20 puntos.**

El mínimo puntaje técnico Pt requerido para calificar es 70 Puntos.

Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", su reglamentación, así como de las Bases y Condiciones establecidas en el PBC, se evaluaron a los oferentes otorgándole puntos sobre la base de la escala establecida en el PBC, de cuyo resultado se puede ver que las empresas más abajo mencionadas han superado la evaluación técnica:

1. **CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.**
2. **TURU S.R.L.**

En cuanto a la oferta de la firma VISUAL RESEARCH S.A. la misma deberá ser descalificada por no cumplir con la documentación de carácter sustancial.-

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

Atentamente.

Lic. Estela Miranda de Laguardia
Jefa Dpto. Relaciones Públicas y Comunicación

Lic. Francisco M. Candia
Coordinador de Sistema de Gestión de Calidad

Econ. Américo Riquelme Ortellado
Represéntate de la Dirección Nacional

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

CUADRO COMPARATIVO DE PROPUESTA TECNICA

Criterio de Evaluación	Puntaje	VISUAL Research	Turu Publicidad	CISA SRL
Instrucciones para los Consultores; HOJA DE DATOS; 5.2 (a) Los criterios y sub criterios, y el sistema de puntos que se asignarán a la evaluación de las Propuestas Técnicas son:				
(i) Experiencia específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas:				
(Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de igual cantidad a las requeridas en la licitación, demostrada a través de Certificados de trabajos realizados). Contratos o Antecedentes de trabajos de similar alcance y envergadura dentro del periodo de los últimos 5 años, (5 puntos por cada uno hasta un máximo de 30 Puntos)	[30]	0	5	25
(ii) Lógica de la metodología y plan de trabajo propuestos en respuesta a los términos de referencia:				
a) Enfoque técnico y metodología	[5]	0	5	5
b) Plan de trabajo	[5]	0	5	5
c) Organización y dotación de personal	[10]	0	10	10
Total de puntos para el criterio (ii):	[20]	**0**	**20**	**20**
(iii) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo. Demostrar documentalmente experiencia en trabajos vinculados a la consultoría solicitada para Instituciones Públicas y/o Privadas.				
Profesional Licenciado en área de Contabilidad y/o Administración de Empresas, con experiencia mínima de 5 años en trabajos de campo similares a los licitados (2 puntos por cada año hasta un máximo de 30 puntos)	[30]	0	30	30
(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]	0	20	20
Total de puntos para los cuatro criterios:	100	**0**	**75**	**95**

Américo Ríquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

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

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

(i) Experiencia específica de los consultores y/o Empresa pertinente a las tareas:

(Experiencia comprobada de los consultores y/o Empresa en encuestas con muestras de 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)

Orden	VISUAL Research			Turu Publicidad			CISA SRL		
	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos	Nombre del Trabajo	Observación	Puntos
1	Oferta descalificada por incumplimiento con documentación sustancial			Consultoria para estudio de mercado y planes de marketing de los servicios de telecomunicaciones de COPACO SA.	Contrato N° 105/12; Importe del Contrato: 307.800.000; cuenta con una muestra semejante al criterio requerido.-	5	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Cooperativa Concepcionera Ltda.	Presenta una constancia donde la Cooperativa Concepcionera Ltda. Certifica que el contrato de 2010 fue de 66.000.000, la muestras fue de 2990 caso para el ejercicio 2010.	5
2				Consultoria nacional para la realizacion del seguimiento, a traves de encuestas, al trabajo realizado por la Direccion Nacional de Contrataciones Publicas y el Portal de Contrataciones Publicas y el seguimiento al CPAR.	Contrato DNCP N° 46/11; Importe del Contrato: 28.043.400; cuenta con una muestra semejante al criterio requerido. La muestra de 1.100 encuestas	No cumple el criterio (MUESTRA)	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Cooperativa Concepcionera Ltda.	Presenta una constancia donde la Cooperativa Concepcionera Ltda. Certifica que el contrato de2011 fue de G. 77.000.000, la muestra para el periodo 2011 fue de 3,250 casos.	5
3				Estudio de satisfaccion en clientes, empresas nacionales e internacionales compradoras de Granos - Colonias Unidas.	Contrato de Prestación de Servicios N° 51-7843; Importe del Contrato: 7.100.000; la muestra total según contrato es de 50.	No cumple el criterio (MUESTRA)	Satisfaccion al Socio **2010-2011-2012** - Asociacion de Educadores Norte Unido	Presenta un certificado de trabajos por el cual la firma realizo trabajos para la Asociación, se requirieron a traves de consultas datos para verificar el tamaño de la muestra, sin embargo, no fue constestado lo solicitado.	No se verifica el tamaño de la muestra
4				Contratacion de Consultoria en estudio de mercado sobre satisfaccion de los clientes y percepcion de tarifas - Diario Ultima Hora . Diario El Pais.-	No se aprecia contrato, el presupuesto fue de G. 18.400.000; cuenta el trabajo con una muestra de 400 casos (entrevistas).-	No cumple el criterio (MUESTRA)	Satisfaccion al Cliente **2010-2011-2012** - Grupo Tenondera S.A.	Presenta una constancia donde la firma Gurpo Tenondera S.A. certifica que el contrato abarca los peridos de 2500, 3000 y 3500 muestras para los años 2010, 2011 y 2012. El importe de los servicios asciende según documentos presentados a G.	5
5				Estudio sobre percepcion del cliente - COMINCO.	No se aprecia contrato firmado, el presupuesto de los trabajos fue de G. 22.000.000; La muestra del trabajo fue de 400 casos.-	No cumple el criterio (MUESTRA)	Satisfaccion de los Beneficiarios **2010-2011** - Estacion A-Nucleo Cultural	Presenta dos contratos el corresppndiente al ejercicio 2010 por valor de G. 55.000.000, y el del año 2011 por valor de G. 60.000.0000. Se solicitaron aclaraciones y no se pudo verificar el tamaño de las muestras.	No se puntua, no se verifica el tamaño de la muestra
6				Estudios cualitativo y cuantitativo/ Realizacion de un Desk Research - Nuestra Señora de la Asuncion / Transportes.	No se aprecia contrato firmado, el presupuesto de los trabajos fue de G. 20.000.000; La muestra del trabajo fue de 400 casos.-	No cumple el criterio (MUESTRA)	Servicio de Atencion al Usuario **2010-2011** - San Fernando S.A. de Transportes	Presenta un Contrato entre las partes donde se verifica que el importe de los servicios ascienda a G. 77.000.000. Así tambien presenta una cosntancia ddonde aclara el tamaño de las muestra y cumple con el requisito.-	5
7				Encuesta de Percepción Ciudadana para la Contraloria General de la República, adjudicada según Concurso N° 14/06. Programa de Fortalecimiento Institucional - BID.-	Nota de Ajdudicación CGR/UEP N° 264/06, importe de la adjudicación 32.818.500; La muestra del trabajo es de 600 casos. La adjudicacion data de noviembre del 2006.-	No cumple el criterio (MUESTRA y el PERIODO)	Servicio de Atencion al Cliente **2011** - Barros & Company Zona	Presenta Contrato por valor de 55.000.000 y abarca el periodo 2011, la muestra según contrato de 1000 encuentas.-	No cumple el criterio (MUESTRA)
8				Estudio de Opinion de Productos Agricolas que utilizan agroquímicos, para la firma Tecnomyl.	No se aprecia contrato de adjudicacion, por lo que no se puede verificar el monto, así mismo	No cumple el criterio (MUESTRA y el PERIODO)	Servico de Encuesta de Satisfaccion del Usuario para la Direccón Nacional de Aduanas.	Presenta el Contrato N° 28/11 con la DNA, el importe del mismo asciende a G. 104.328.100. La muestra es igual a la solictada 2.797 encuenstas.-	5
TOTAL			0			5			25

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

Américo Riquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

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

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

(iii) Experiencia del Coordinador General del Equipo de Trabajo.

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)

Orden	VISUAL Research LIC. FABIAN A. NIELLA Q.		Turu Publicidad LIC. MARIO A. ROMERO L.		CISA SRL LIC. JOSE ANTONIO SALDIVAR	
	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos	Nombre del Trabajo	Puntos
1	**Descalificado por incumplimiento de la documentación sustancial**		Estudio de satisfaccion en clientes, empresas nacionales e internacionales compradoras de Granos - Colonias Unidas - **2012**	2	Satisfaccion al Usuario **1998** San Fernando SA de Transporte	2
2			Consultoria para estudio de mercado y planes de marketing de los servicios de telecomunicaciones de COPACO SA - **2012**	2	Satisfaccion al Socio **2000** Cooperativa Concepcionera	2
3			Contratacion de Consultoria en estudio de mercado sobre satisfaccion de los clientes y percepcion de tarifas - Editorial el Pais SA - **2012**	2	Satisfaccion al Socio **2002** Cooperativa Concepcionera	2
4			Consultoria nacional para la realizacion del seguimiento, a traves de encuestas, al trabajo realizado por la Direccion Nacional de Contrataciones Publicas y el Portal de Contrataciones Publicas y el seguimiento al CPAR - **2011**	2	Satisfaccion al Socio **2010** Asociacion de Educadores Norte Unidos	2
5			Estudios cualitativo y cuantitativo/ Realizacion de un Desk Research **2011** - Nuestra Señora de la Asuncion / Transportes	2	Satisfaccion al Socio **2011** Asociacion de Educadores Norte Unidos	2
6			Estudio sobre percepcion del cliente **2011** - COMINCO	2	Satisfaccion al Socio **2012** Asociacion de Educadores Norte Unidos	2
7			Estudios cualitativo y cuantitativo/ encuestas, mystery shopper y focus groups **2011** - Proyecto Shops Paraguay para USAID	2	Satisfaccion al Cliente **2010** Grupo Tenondera S.A.	2
8			Estudio sobre la percepcion del cliente **2010** - Compañía Interamericana de Comercio. COMINCO	2	Satisfaccion al Cliente **2011** Grupo Tenondera S.A.	2
9			Focalizacion de la Poblacion meta y clasificacion de Productos Turisticos - 2010 - Secretaria Nacional de Turismo	2	Satisfaccion al Cliente **2012** Grupo Tenondera S.A.	2
10			Estudio cuantitativo sobre el comportamiento del consumidor paraguayo - 2010 - SperSpuma	2	Satisfaccion de los Beneficiarios **2010** Estacion A-Nucleo Cultural	2
11			Estudio para determinar la actitud de los pobladores hacia las areas silvestres protegidas 2009 - SEAM - PNUD	2	Satisfaccion de los Beneficiarios **2011** Estacion A-Nucleo Cultural	2
12			Estudio sobre los Territorios sociales, pobreza y pobreza extrema - 2009 - Secretaria Tecnica de Planificacion	2	Servicio de Atencion al Usuario **2010** San Fernando S.A. de Transportes	2
13			Estudio del mercado de almacenamiento Frio - Congelado - 2009 - Nuestra Señora de la Asuncion	2	Servicio de Atencion al Usuario **2011** San Fernando S.A. de Transportes	2
14			Estudio sobre satisfaccion de clientes y percepcion de tarifas - 2007-2008 - COPACO SA	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2009** Direccion Nacional de Aduanas	2
15			Estudio Cuantitativo del estado actual de la Opinion Publica sobre los alcances y avances obtenidos a traves de la gestion de la administracion del IPS - 2009	2	Encuesta de Satisfaccion al Cliente **2010** Direccion Nacional de Aduanas	2
	TOTAL	**0**		**30**		**30**

Américo Riquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS

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

Aduana
Paraguay

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

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

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

Orden	VISUAL Research LIC. MIRNA GONZÁLEZ Nombre del Trabajo	Puntos	Turu Publicidad LIC. MONICA DELIA MORENO Nombre del Trabajo	Puntos	CISA SRL LIC. ROSSANA ZARATE Nombre del Trabajo	Puntos
1	**Descalificado por incumplimiento de documentación sustancial**		Estudio de satisfaccion en clientes, empresas nacionales e internacionales compradoras de Granos - Colonias Unidas - **2012**	4	Satisfaccion al Socio **2010** Asociacion de Educadores Norteño Unidos	4
2			Consultoria para estudio de mercado y planes de marketing de los servicios de telecomunicaciones de COPACO SA - **2012**	4	Satisfaccion al Socio **2011** Asociacion de Educadores Norteño Unidos	4
3			Contratacion de Consultoria en estudio de mercado sobre satisfaccion de los clientes y percepcion de tarifas - Editorial el Pais SA - **2012**	4	Satisfaccion al Socio **2012** Asociacion de Educadores Norteño Unidos	4
4			Consultoria nacional para la realizacion del seguimiento, a traves de encuestas, al trabajo realizado por la Direccion Nacional de Contrataciones Publicas y el Portal de Contrataciones Publicas y el seguimiento al CRAB - **2011**	4	Satisfaccion al Cliente **2009** - Direccion Nacional de Aduanas	4
5			Estudios cualitativo y cuantitativo/ Realizacion de un Desk Research **2011** - Nuestra Señora de la Asuncion / Transportes	4	Satisfaccion al Cliente **2010** - Direccion Nacional de Aduanas	4
	TOTAL	**0**		**20**		**20**

Lic. ESTELA MIRANDA DE LAGUARDIA
Jefa
Secretaría de Relaciones Públicas y Comunicación
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

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

Américo Riquelme Ortellado MBA
ECONOMISTA

Aduana
Paraguay

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS
"ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO"

Asunción, 06 de setiembre del 2012.-

DICTAMEN UOC Nº 40 /2012

SEÑOR DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Unidad Operativa de Contrataciones se dirige respetuosamente a usted, en el marco del llamado realizado por la Dirección Nacional de Aduanas para la "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", bajo la modalidad de "Licitación por Concurso de Ofertas", cuyo proceso de contratación se efectúa a través de esta dependencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley Nº 2051/03 y sus reglamentaciones vigentes, a los efectos de elevar a su consideración el proyecto de Resolución "POR LA CUAL SE ADJUDICA A LA FIRMA CISA DEL GRUPO ROAN SRL EL LLAMADO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO, REALIZADO BAJO LA MODALIDAD DE LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS".

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 94 inc. 2 del Reglamento, corresponde realizar la evaluación de las ofertas en dos etapas, primero la Calidad y luego el Costo.

ANÁLISIS DE LAS OFERTAS RESPECTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y OTROS REQUERIMIENTOS.

El cumplimiento de los criterios de calidad ha sido analizado por el Comité Evaluador a través del Informe Técnico de fecha 5 de setiembre de 2012, el cual se adjunta a la presente y que señala cuanto sigue: *"Por lo tanto, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 54º, Inc. a), de la Ley Nº 2051 "De Contrataciones Públicas", su reglamentación, así como de las Bases y Condiciones establecidas en el PBC, se evaluaron a los oferentes otorgándole puntos sobre la base de la escala establecida en el PBC, de cuyo resultado se puede ver que las empresas más abajo mencionadas han superado la evaluación técnica:*

1. ***CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.***
2. ***TURU S.R.L.***

En cuanto a la oferta de la firma VISUAL RESEARCH S.A. la misma deberá ser descalificada por no cumplir con la documentación de carácter sustancial.-

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

Nombre del oferente	Propuesta Técnica Puntos obtenidos
CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	95
TURU S.R.L.	75
VISUAL RESEARCH S.A.	0

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

ROBERTO C. CAÑIZA
COORDINADOR U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Que en fecha 6 de setiembre de 2.012, siendo las 11:00 hrs. se procedió a la apertura de sobres con las propuestas económicas y en el mismo acto se comunico a las firmas consultoras del resultado de la evaluación de la oferta técnica, de conformidad a lo dispuesto en el PBC. *Se adjunta Acta de Apertura Ofertas Económicas.*

Según cuadro comparativo de propuesta económica, se procede a agrupar las ofertas económicas, cuyo resultado es el siguiente detalle:

Nombre del oferente	Propuesta Económica Puntos obtenidos	Propuesta Económica Monto Total
CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	100	235.000.000
TURU PUBLICIDAD	99	237.950.000

Asimismo, se adjunta al presente el cuadro comparativo final de calidad/costo donde se observa que la firma CISA DE GRUPO ROAM S.R.L., obtuvo el mayor puntaje combinado de calidad y costo, totalizando 97 puntos, por lo cual su oferta es susceptible de apreciación y análisis económico.

Nombre del oferente	Calidad / Costo Puntos obtenidos
CISA DE GRUPO ROAM S.R.L.	97
TURU PUBLICIDAD	82

RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN CON LAS JUSTIFICACIONES QUE SEAN PERTINENTES. Las ofertas presentadas han sido analizadas y evaluadas conforme a las bases de la licitación y sobre la base de los criterios de evaluación mencionados en el artículo 26 y 54, Inc. a, de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y el artículo 94 del Decreto Nº 21909/03, con resguardo de los principios generales establecidos en el Artículo 4° de la Ley.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las disposiciones legales que rigen la materia, el análisis realizado por el comité evaluador, la Unidad Operativa de Contrataciones, en uso de sus facultades legalmente reconocidas, recomienda la adjudicación a la firma **CISA DEL GRUPO ROAM S.R.L.**, con RUC Nº 80056832-0, por la suma total de **GUARANÍES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES (G. 235.000.000.-)**, IVA incluido, para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", conforme a la descripción de servicios y precios ofertados en el proceso de contratación realizado para el efecto por esta institución, por haber reunido los requisitos formales, sustanciales y técnicos exigidos para el efecto.

BOG. PABLO D. PÉREZ
ASESOR JURIDICO U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

ROBERTO C. CAÑIZA
COORDINADOR U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Se adjunta el Acta de Evaluación emitido por el Comité Evaluador, el proyecto de Resolución de Adjudicación, y los antecedentes relacionados al llamado en cuestión, sugiriendo su remisión para suscripción de la máxima autoridad institucional, previo análisis por parte de la Dirección Jurídica institucional.

Abog. Pablo Daniel Pérez
Encargada de Adjudicaciones

Lic. Roberto Cañiza Melgarejo
Coordinador Gral. UOC

Con el parecer favorable de la Dirección de Administración y Finanzas, se remite a consideración de la Dirección Jurídica de la institución, solicitando su parecer jurídico sobre el proyecto de Resolución remitido por la Unidad Operativa de Contrataciones y que de resultar favorable, se eleven los autos para la suscripción de la Máxima Autoridad institucional, de conformidad a los procedimientos vigentes.

LIC. FERNANDO MARTINEZ ARELLANO
Director de Adm. y Finanzas

DIRECCION NACIONAL DE ADUANAS
DIRECCION JURIDICA
Entrada Nº 4464
Hora 10:30 Fecha: 7-09-12
Firma:
MARIA BEATRIZ MENDEZ
Asistente Administrativa de la Dirección Jurídica
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS
ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Oferentes	Precio Total	Punto
CISA SRL	235.000.000	100
TURU PUBLICIDAD	237.950.000	99

ABOG. ROBERTO D. PÉREZ
ASESOR JURIDICO U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

ROBERTO C. CAÑIZA
COORDINADOR U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

Aduana
Paraguay

CUADRO COMPARATIVO CONSOLIDADO COSTO Y CALIDAD
ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Descripción	Puntos Totales	CISA SRL		TURU PUBLICIDAD	
		Puntos Obtenidos	Puntuación Final	Puntos Obtenidos	Puntos Obtenidos
CALIDAD	70	95	67	75	53
COSTO	30	100	30	99	30
TOTAL GENERAL			**97**		**82**

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

ROBERTO C. CAÑIZA
COORDINADOR U.O.C.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS