Aduana
Paraguay

CONTRATO Nº 35/2012
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los 14 días del mes de setiembre del año dos mil doce, la Dirección Nacional de Aduanas, en adelante la CONTRATANTE, representado en este acto por el Director de Administración y Finanzas de la Institución, LIC. FERNANDO MARTINEZ ARELLANO, con Cédula de Identidad N° 2.834.668, de conformidad a lo establecido por la Resolución DNA Nº 470 de fecha 12 de setiembre de 2012, con domicilio en las calles El Paraguayo Independiente Nº 938 casi Montevideo, por una parte y por la otra la firma CISA DEL GRUPO ROAN SRL, con RUC Nº 80056832-0, representada en este acto por la Sra. MARÍA DEL CARMEN AQUINO, con Cedula de Identidad Nº 2.288.526, en adelante denominada el CONSULTOR, domiciliado en Colon 545 e/ Oliva y Gral. Díaz, de esta capital, convienen en celebrar el presente contrato para la provisión de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO", a favor de la Dirección Nacional de Aduanas, sujeto a las Cláusulas y Condiciones que se establecen a continuación.

CONSIDERANDO

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

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

POR LO TANTO, las Partes convienen en lo siguiente:

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

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

Apéndice A: Descripción de los Servicios
Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes
Apéndice C: Personal clave y Subconsultores
Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera X___ No utilizado
Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional
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:

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

Fernando Martinez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

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 ARELLANO, DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Fernando Martínez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

María del Carmen Aquino
Sociedad Anónima
ROAM S.R.L.

Por y en representación de *[Consultor]*

[Representante autorizado]

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

Por y en representación de cada Integrante del Consultor

[Integrante]

José A. Saldívar Meza
Lic. en Contabilidad y Administración
Matrícula Nro. C-269
Auditor Impositivo - Perito Contable
R.U.C. Nro. 1423967-0

[Representante autorizado]

[Integrante]

Rosana P. Zárate
Lic. en Contabilidad

[Representante autorizado]

Aduana
Paraguay

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 Investigación 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).

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L

Fernando Martinez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

- 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;

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

Fernando Martínez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

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 Código 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.

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L.

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS
Dirección de Administración

Fernando Martínez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Apéndice B: Requisitos para la presentación de informes

Los informes y plazos para su emisión se encuentran establecidos en las bases del llamado, por lo cual el consultor no opone ninguna objeción, dejando claro que todo el trabajo de campo estará terminado en las fechas preestablecidas y los informes se entregaran de acuerdo al termino pre establecido.

Se entregara un informe final con la base de la información adquirida, estableciendo las comparaciones y los resultados que requiera la investigación.

El informe final se entregara a los 60 días de firmado el Contrato.

CRONOGRAMA 2012

Concepto	Responsable	Tiempo en Meses							
		1er. Mes				2do. Mes			
		1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.
1- Reunión preliminar con los encargados de calidad	Director del Proyecto Encargado de Proyecto								
1.1 Realización de las Pre-encuestas	Supervisores y encuestadores								
INFORME PARCIAL	DIRECTOR DEL PROYECTO								
2- Realización de las Encuestas	Supervisores y encuestadores								
3- Tabulación de las Encuestas	Tabuladores y Supervisores ENCARGADO DE PROYECTO								
INFORME PARCIAL REUNION DE ACUERDOS	ENCARGADO DEL PROYECTO, ENCARGADO Y DIRECTOR								
INFORMES VARIOS	DIRECTOR DEL PROYECTO								

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANA
Dirección de Administración

Fernando Martínez Ar...
Director de Administración y F...
Dirección Nacional de Ad...

Aduana
Paraguay

CRONOGRAMA 2013 (inicio entre mayo y/o junio 2013, a coordinar con la Coordinación de Sistema de Gestión de la Calidad de la DNA)

Concepto	Responsable	Tiempo en Meses							
		1er. Mes				2do. Mes			
		1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.
1- Reunión preliminar con los encargados de calidad	Director del Proyecto Encargado de Proyecto								
1.1 Realización de las Pre-encuestas	Supervisores y encuestadores								
INFORME PARCIAL	DIRECTOR DEL PROYECTO								
2- Realización de las Encuestas	Supervisores y encuestadores								
3- Tabulación de las Encuestas	Tabuladores y Supervisores ENCARGADO DE PROYECTO								
INFORME PARCIAL REUNION DE ACUERDOS	ENCARGADO DEL PROYECTO, ENCARGADO Y DIRECTOR								
INFORMES VARIOS	DIRECTOR DEL PROYECTO								

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

Ernesto Martínez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Apéndice C: Personal clave y Subconsultores

Nombre[2]	Cargo[3]
Personal	
Lic. José A. Saldívar Mesa	Gerente de Proyecto - Coordinador
Lic. Rossana Zarate	Encargada del Proyecto
Lic. Nancy Rejala	Tabuladora y Digitalización
CP. Moisés Alfonso	Supervisor de Encuestadores
CP. Cristina Mendoza	Supervisor de Encuestadores
Encuestadores	Encuestadores

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
ROAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO ROAM S.R.L.

Fernando Martinez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas

Aduana
Paraguay

Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional

1. PRECIO TOTAL DEL CONTRATO

Ítem	Códigos de Catálogos	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Total (IVA incluido)
1	80141511-001	Encuesta de Satisfacción del Usuario 2012	Unidad	Evento	**2797**	**115.000.000.-**
2	80141511-001	Encuesta de Satisfacción del Usuario 2013	Unidad	Evento	**2797**	**120.000.000.-**

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]	No aplica	No aplica	No aplica	**235.000.000.-**

- ✓ El monto del contrato es de **GUARANÍES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES (G. 235.000.000.-)**, IVA incluido.
- ✓ **Forma de Pago:** 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.
- ✓ Seguro de responsabilidad civil profesional por el 10% del monto del contrato.
- ✓ Garantía por el 100% del monto del adelanto.

María del Carmen Aquino
Socio Gerente
DOAM S.R.L

CISA
DEL GRUPO DOAM S.R.L.

Fernando Martinez Arellano
Director de Administración y Finanzas
Dirección Nacional de Aduanas