REF.: DETERMINACIÓN DE PRECIOS REFERENCIALES _ CONTRATACIÓN DIRECTA AD REFERÉNDUM, "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS." ID N° 423133

Asunción, 19 de enero 2023.-

DICTAMEN Nº 003/2023

VISTO, la Nota de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional CDI N° 057/2022, a través de la cual remiten a la UOC los documentos del procedimiento de contratación de servicios de "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS", dando inicio de ésta manera a los procesos del llamado que nos ocupa, el cual es parte del Programa Anual de Contrataciones (PAC).

Que la Resolución DNCP N° 1890/20 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACION DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03", dispone en sus Artículos: "**2º** ***PUBLICACIÓN DE LA ESTIMACIÓN DE COSTOS Y SUS ANTECEDENTES*** *Los Organismos, Entidades, Sociedades Anónimas con Participación Accionaria Mayoritaria del Estado y Municipalidades deberán publicar al momento de la comunicación de los llamados los Precios de Referencia, los documentos respaldatorios respectivos y un dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia y cualquier otra característica del mercado, de la producción, la comercialización o distribución de bienes y servicios que puedan afectar el precio de referencia. En los procedimientos de Contratación por Vía de la Excepción con Aviso de Intención, las Convocantes deberán publicar los citados documentos al momento de la comunicación de la Contratación. Además de la Estimación Global de Costos, se deberá contar con el desglose de todos los lotes, ítems o sub-ítems que lo componen detallando los Precios Referenciales que le corresponden, independientemente al sistema de adjudicación; los cuales serán cargados en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas para su difusión junto con los demás documentos del llamado. En caso de llamados de bienes en los cuales se requieran servicios conexos, los precios referenciales de estos últimos deberán ser elaborados en forma separada, respecto de su principal. La publicación de los Precios de Referencia y sus antecedentes es realizada a los fines de brindar transparencia al Sistema de Contrataciones Públicas y no supone verificación ni aprobación por parte de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas"*, y *"**3º** **RESPONSABILIDAD DE LAS CONVOCANTES**. Las Convocantes son exclusivamente responsables del establecimiento de Precios de Referencia razonables tendientes a lograr contrataciones públicas que garanticen los Principios de Economía y Eficiencia".*

Cumpliendo con la determinación de precios referenciales, la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional en su nota CDI N° 057/2022, presenta la gestión de obtención de precios referenciales adjuntando la documentación de respaldo consistente en precios referenciales conforme a las especificaciones técnicas del proceso de las siguientes firmas: REACTIVA COMUNICACIONES, DESARROLLO EMPRESARIAL, y FIRST ANALISIS Y ESTUDIOS. Por otro lado, se trae a la vista la Licitación ID 418592 CD MITIC N° 11/2022 SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE ENCUESTA TIC, obtenido del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP) como parámetro referencial.

CRITERIOS VALORADOS EN LA DETERMINACIÓN DE PRECIOS REFERENCIALES

En este sentido, se da cumplimiento a Resolución DNCP1890/20, respecto al método de elaboración de precios referenciales, donde las Convocantes deberán seleccionar al menos tres precios obtenidos, de la combinación de dos o más de las opciones determinadas en la regulación, en este caso se trae a la vista Precios de potenciales oferentes y Precios adjudicados por otros Organismos, Entidades o Municipalidades, conforme a los datos publicados en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas, en base al siguiente cuadro:

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ENCUESTA				
REACTIVA COMUNICACIONES	DESARROLLO EMPRESARIAL	FIRST ANALISIS Y ESTUDIOS	ID 418592 CD MITIC DESARROLLO DE ENCUESTA TIC	PRECIO PROMEDIO
158.000.000	149.500.000	147.500.000	110.000.000	141.250.000

Ante lo expuesto, los precios a ser publicados como de referencia en el llamado que nos ocupa, son los establecidos como precios promedios, los cuales se estiman razonables y convenientes. Se adjunta respaldo documental de la información expresada en el presente Dictamen.

Finalmente, teniendo en cuenta que los Precios Referenciales fueron elaborados siguiendo la metodología y parámetros establecidos en la Resolución DNCP N° 1890/20 - ANEXO GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE PRECIOS DE REFERENCIA PARA LOS ORGANISMOS, ENTIDADES Y MUNICIPALIDADES, EN LAS CONTRATACIONES REGULADAS POR LA LEY N° 2051/03 DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, la Unidad Operativa de Contrataciones expone los mimos en el presente documento, dejando expresa constancia de que el alcance de los precios consignados contemplen la universalidad de los servicios, bienes y obras requeridos en las especificaciones técnicas, lotes, ítems o sub-ítems, así como los servicios conexos, y los mismos fueron realizados dentro de lo establecido en la normativa pertinente.

Es nuestro dictamen.

C.P. Carlos Martínez, Coordinador
Unidad Operativa de Contrataciones
DAF - DNA

Contrato de la Licitación 418592 - CD MITIC Nº 11/2022 SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE ENCUESTAS TIC - PLURIANUAL

Adjudicación

Datos del Contrato | Ítems Adjudicados | Documentos | Indicadores de Cumplimiento | Garantías | Detalle Pagos Realizados

Acciones Relacionadas: Graficar Licitación | Graficar Línea de Tiempo | Imprimir Código QR | Ver Datos del Proveedor | Descargar Código de Contratación (CC) | Formulario de Identificación de Personal | Protestar

Datos del Contrato

Características Especiales

Plurianual | Pliego Electrónico

Proveedor:	JOSE ANTONIO SALDIVAR MEZA	RUC:	1439667-0
Administrador del Contrato:	ASTRID CYNTHIA ROSEMARIE SANZ RIQUELME	Fecha de la Resolución:	22-11-2022 - 12:00:00
Código de Contratación (CC):	CD-12021-22-223864	Emisión del CC:	13-12-2022 - 14:27:50
Monto Adjudicado:	₲ 110.000.000	Número de Contrato:	23.2022
Fecha de Firma del Contrato:	06-12-2022	Vigencia del Contrato:	Hasta Cumplimiento Total de Obligaciones
Fecha de Inicio de Ejecución:	07-12-2022	Fecha de Fin de Ejecución:	31-12-2023
Total Pagado por el Contrato:	₲ 0	Total Pagado (transferencia/cheque) al Proveedor:	₲ 0

Datos de la Licitación

ID de Licitación:	418592
Nombre de la Licitación:	CD MITIC Nº 11/2022 SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE ENCUESTAS TIC - PLURIANUAL
Convocante:	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC)
Unidad de Contratación:	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación - MITIC
Categoría:	7 - Servicios Técnicos
Tipo de Procedimiento:	CD - Contratación Directa
Estado:	Proveedor Adjudicado
Sistema de Adjudicación:	Por Total

Compartir en redes sociales: Facebook | Twitter

Asunción, de octubre de 2022.-

NOTA CDI N° /2022

Señor
Lic. **ROBERTO CAÑIZA MELGAREJO**
Encargado de la Atención del Despacho – Res. N° 1258/22
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
PRESENTE

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, y por su intermedio donde corresponda, a los efectos de solicitar el inicio del proceso de contratación del servicio de "ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS (DNA), conforme al detalle de especificaciones técnicas que se adjuntan al presente.

Con referencia al inicio del proceso, esta Coordinación de Desarrollo Institucional realizo las diligencias necesarias a fin de obtener los precios referenciales, mediante notas remitidas a firmas con características de potenciales oferentes en relación a los servicios requeridos. Las Firmas son: VISUAL RESEARH S.A., BDO AUDITORES CONSULTORES, TURU S.R.L., REACTIVA COMUNICACIONES, DESARROLLO EMPRESARIAL y FIRST ANALISIS Y ESTUDIOS *(se adjuntan notas remitidas y sus respectivas respuestas)*.

Al respecto, cabe aclarar que solo las firmas REACTIVA COMUNICACIONES, DESARROLLO EMPRESARIAL y FIRST ANALISIS Y ESTUDIOS presentaron propuestas de precios, conforme se expone en el siguiente cuadro demostrativo:

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS

SERVICIO	Fecha de realización	REACTIVA COMUNICACIONES	DESARROLLO EMPRESARIAL	FIRST ANALISIS Y ESTUDIOS	PRECIO PROMEDIO
		COSTO TOTAL (IVA incluido)	COSTO TOTAL (IVA incluido)	COSTO TOTAL (IVA incluido)	COSTO TOTAL (IVA incluido)
Encuestas de Satisfacción de Usuarios	Entre diciembre 2022 a febrero 2023	158.000.000	149.500.000	147.500.000	**151.666.667**

Con referencia a los plazos contractuales, se indica cuanto sigue: a) Plazo de ejecución de los trabajos: **90 días**; b) Plazo de vigencia: **120 días**.

En cuanto a las documentaciones a ser requeridas a los potenciales oferentes para la demostración de la Experiencia y Capacidad Técnica, sugerimos que sean utilizadas las mismas exigencias de los Pliegos de Bases y Condiciones que dieron origen a Contratos anteriores.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo atentamente.

Lic. ROBERTO ENCISO BURGOS
Coordinador Interino
Coordinación Desarrollo Institucional
Dirección Nacional de Aduanas

17 de octubre de 2022

Señores de
Dirección Nacional de Aduanas
Presente.-

De acuerdo a la solicitud que nos hicieran llegar para el concurso de precios, presentamos por este medio nuestra propuesta para el presente estudio "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS (DNA).

Objetivo General:

Estudiar los niveles de satisfacción hacia los servicios de la Dirección Nacional de Aduanas

Objetivos específicos:

1. Estudiar nivel de conocimiento y aceptación de los servicios que brinda Aduanas
    a. Celeridad en los procesos
    b. Retiro de mercaderías
    c. Calidad de entrega de mercaderías
    d. Manipulación y cuidado de mercaderías
    e. Análisis de los costos
    f. Expectativas sobre servicios que la aduana puede o podría brindar
    g. Y elementos y condiciones a mejorar en todo el proceso

Muestra:

Se llevará una muestra a nivel nacional con usuarios habituales de los servicios de aduanas de acuerdo a la base de datos proveída por la institución.

La muestra a realizar contemplará 1.100 casos abarcando usuarios de Ciudad del Este, Pedro Juan Caballero, Encarnación, y en los puertos ubicados en el Departamento Central y Asunción
La distribución de la muestra será proporcional a la cantidad de clientes que registre la Aduana en las zonas en estudio.
Con esta muestra apuntamos a obtener un nivel de confianza del 95% y un margen de error no mayor a un 5%.

First
ANALISIS Y ESTUDIOS

Metodología:

Entrevistas personales con los usuarios de Aduanas, previa confirmación de la misma y encuestas telefónicas, en caso de existir alguna imposibilidad de reunirnos con los entrevistados.

Presupuesto:

El presupuesto para la realización de estos estudios es de

Gs.147.500.000 (Guaraníes Ciento cuarenta y siete millones quinientos mil)

Forma de pago:

A determinar con el cliente pero usualmente se utiliza
50% al iniciar y
50% al finalizar

Tiempo de realización:

40 días hábiles a partir de la aprobación del presupuesto.

Sin otro particular, quedamos a su entera disposición a la espera de vuestra resolución

Agradecidos por la oportunidad, reciban nuestros más cordiales saludos.

Cynthia Melgarejo
Gerente de Investigaciones

Kubitschek 600 esq. Azara - Tel.: +595 (021) 210-691 RA - Email: capli@first.com.py
Asunción - Paraguay

DESA
Desarrollo Empresarial

17 de octubre de 2022

Señores de
Dirección Nacional de Aduanas
Presente.-

Respondemos a la solicitud para realizar un estudio de mercado a nivel nacional enviada por ustedes, con la siguiente propuesta:"

a) Objetivos Específicos

Los objetivos del estudio son:

- Estudiar los niveles de satisfacción de los usuarios de la Dirección Nacional de Aduanas a nivel nacional.
- Conocer las expectativas respecto a los servicios que puede ofrecer u ofrece Aduanas.

b) Objetivos Generales:

- Estudiar todos los aspectos de la relación que hacen a la Dirección Nacional de Aduanas con sus usuarios directos.
- Estudiar los niveles de satisfacción con:

i. Tiempos de entrega
ii. Niveles de control
iii. Costos específicos **iv.** Tratamiento de las mercaderías
v. Funcionariado, etc.

 Se medirán también las expectativas que tienen los usuarios respecto a los nuevos servicios y a los cambios potenciales de los servicios que se brindan.

c) Universo:

El universo del estudio será el que conforman todos los clientes de la DNA que hallan realizado algún tipo de operación en los últimos 5 años.

d) Muestra:

Se prevé una muestra de 1.250 casos, entre clientes de todos los puertos que tiene Aduanas en el país.

Con esta medición pretendemos no tener un margen de error de +/- 3%

Av. Kubitscheck 600, esquina Azara - (595) 21 2 0 891 Asuncion - Paraguay
info@desa.com.py

DESA
Desarrollo Empresarial

e) Metodología:

Encuestas personales domiciliarias, con soporte de encuestas telefónicas

f) Presupuesto:

El presupuesto para este estudio es de:

Gs.149.500.000 (Guaraníes Ciento cuarenta y nueve millones quinientos mil)

g) Forma de pago:

Planteamos la siguiente forma de pago:

40% al iniciar
30% a los 30 días
30% al finalizar

Desde ya reiteramos nuestro agradecimiento por la invitación, y esperamos cumplir con las expectativas que tienen de nosotros.

Atentamente

Daniela Capli
Gerente Comercial y de Operaciones

14 de octubre de 2022

Señores de
Dirección Nacional de Aduanas
Presente.-

De nuestra mayor consideración: hacemos llegar nuestro agradecimiento por la oportunidad poniendo a su consideración nuestras propuestas para la realización de una "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADUANAS (DNA).

Habiendo analizado las especificaciones técnicas y evaluado las alternativas para su mejor realización, deseamos presentar 2 escenarios posibles para su desarrollo.

Escenario: 100% de Encuestas Telefónicas y Virtuales (vía herramientas de internet)

Los resultados que se obtienen mediante este formato combinado, son exactamente iguales de efectivos que las encuestas presenciales, y adicionalmente además del precio, ofrece otros beneficios:

a)- Se torna más sencillo coordinar las entrevistas por los tiempos de los entrevistados
b)- Se reduce la logística permitiendo incrementar el número de consultas diarias realizadas.

En este formato el costo total del proyecto sería de **Gs. 158.000.000 (Guaraníes Ciento cincuenta y ocho millones)**

La forma de pago y demás compromisos de realización los iremos desarrollando oportunamente una vez confirmado el trabajo o mediante la presentación oficial del proyecto.

El tiempo ideal de este proyecto sería de 90 días dada la cantidad de encuestas pretendidas, además de considerar con un tiempo adicional de 15 días más para:

a)- al inicio desarrollar y discutir los cuestionarios de las encuestas, organización, etc.
b)- al finalizar la etapa de entrevistas, para analizar la información y generar las consideraciones y presentación pertinentes
c)- Crear la propuesta comunicacional adicional (*)

Reactiva Comunicaciones es una reconocida empresa de Comunicación, Marketing y Publicidad, con larga data en el trabajo de desarrollar estrategias y campañas comunicacionales/publicitarias para Entes Públicos, Candidatos Políticos y Campañas para Empresas Privadas.
Además hace 9 años que incursionamos e ingresamos en el ámbito de las **encuestas y estudios de mercado** a modo de generar la información necesaria para que las campañas sean mucho más efectivas

Valor Agregado de nuestros proyectos (*)

Además de evaluar, analizar y presentar los resultados de los trabajos de investigación y medición realizados, desarrollamos siempre un proyecto comunicacional que adicionamos a nuestra presentación final como un plus de servicio, el cual y a posteriori se podrá ejecutar con nosotros o con quien deseen sin ningún compromiso.

Cnel. Oviedo y Artigas
rfassolo@gmail.com // rfassolo@hotmail.com
+595 991 703948 // +595 982 474562

Conclusión:

Este primer contacto apunta a dar una idea generalizada de lo que ofrecemos y cómo podemos hacerlo para responder a sus necesidades optimizando tiempos de realización e inversión económica con calidad.

Quedamos a su disposición para poder reunirnos, conocernos más y profundizar sobre las posibilidades de realización propuestas.

Desde ya agradecemos esta oportunidad y quedamos a sus enteras órdenes, muy atentos a su retorno.

Cordiales saludos

Ricardo Fassolo
DGC/Gerente Comercial
Reactiva Comunicaciones

Cnel. Oviedo y Artigas
rfassolo@gmail.com // rfassolo@hotmail.com
+595 991 703948 // +595 982 474562