

**DICTAMEN DGAF/UOC**

**A** : **DR. AGUSTÍN ENCINA**, Director Nacional  
Dirección Nacional de Contrataciones Públicas

**C.C.** : **Lic. ALBERTO ALFONZO**, Director  
Dirección de Administración y Finanzas

**DE** : **Abg. Liz Duarte**, Coordinadora  
Coordinación de Adquisiciones UOC-DNCP

**REF.** : **AMPLIACIÓN DE CONTRATO DNCP N° 46/2024- ID N° 445.949**

**FECHA** : 22 de mayo de 2025



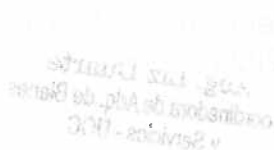
**VISTO:** El Memorandum DGCAU N° 81/2025 de fecha 13 de mayo de 2025, por el cual la Dirección General de Capacitación y Atención al Usuario solicita «la gestión pertinente para la ampliación del contrato “Suscripción al Servicio de UCONTACT” con ID 445949 por un monto de Gs. 16.571.000, destinados a los puestos de Supervisor y Agente. Señala entre otros que, la DGCAU no puede prescindir del servicio, ya que el mismo constituye su principal fuente de contacto con los clientes externos»; los antecedentes en el marco del contrato a LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA (LMC) N.° 18/2024 «SUSCRIPCIÓN A SERVICIO DE LA PLATAFORMA UCONTACT PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DNCP» AD REFERÉNDUM, ID N.° 445.949” y acompaña el Dictamen del Administrador del Contrato. -----

**CONSIDERANDO:** Que, el Dictamen emitido por el administrador de contrato, menciona lo siguiente: “a los efectos de solicitar la ampliación del Contrato “Suscripción al Servicio de UCONTACT” con ID 445949, por un monto de Gs. 16.571.000, según el siguiente detalle:

Puesto	PRECIO MENSUAL	CANTIDAD	TOTAL, MENSUAL
SUPERVISOR	7.301.000	1	7.301.000
AGENTE	1.545.000	6	9.270.000
			<b>16.571.000</b>

Cabe señalar que la DGCAU ha solicitado la implementación del ChatBot desarrollado por el MITIC, cuyo código fuente ha sido cedido a la DGTIC de la DNCP a principios del mes de abril; sin embargo, desde el área informaron que necesitan más tiempo para los ajustes correspondientes. Se debe destacar que la modificación solicita no afecta de ninguna manera la relación calidad-precio tomada en cuenta por el Comité de Selección al momento de la elección del proveedor, como tampoco afecta a ninguna de las consideraciones tomadas en cuenta para el efecto”. -----

Que, el Contrato DNCP N° 46/2024 fue suscrito entre la DNCP y la firma SSD S.R.L. CON RUC N.° 80070851-2, en el marco de la LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA (LMC) N.° 18/2024 «SUSCRIPCIÓN A SERVICIO DE LA PLATAFORMA UCONTACT PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DNCP» AD REFERÉNDUM, ID N.° 445.949, en fecha 04 de diciembre de 2024, bajo la modalidad de contrato abierto por un monto mínimo de ₡ 162.500.000 (guaraníes ciento sesenta y dos millones quinientos mil), y un monto máximo de ₡ 325.000.000 (guaraníes trescientos veinticinco millones), en donde dispone en las cláusulas quinta y sexta, lo siguiente: -----



**5. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS SERVICIOS.**

Nro. De Orden	Nro. De Item/Lote	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio Unitario	Monto Total
1	1	Software para central telefónica (PERFIL AGENTE DE ATENCIÓN)	Unidad	1	uContact net2phone	USA / URUGUAY	1.545.000	1.545.000
2	2	Software para central telefónica (PERFIL SUPERVISOR)	Unidad	1	uContact net2phone	USA / URUGUAY	7.301.000	7.301.000
3	3	Software para central telefónica (PERFIL SUPERVISOR LTE)	Unidad	1	uContact net2phone	USA / URUGUAY	4.950.000	4.950.000
Total ₡								15.796.000

El monto mínimo del contrato asciende a la suma de ₡ 162.500.000 (guaraníes ciento sesenta y dos millones quinientos mil) y el monto máximo a la suma de ₡ 325.000.000 (guaraníes trescientos veinticinco millones).

El Proveedor se compromete a prestar los servicios a la Contratante y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.

La Contratante se compromete a pagar al Proveedor como contrapartida de la provisión de los servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato a las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las bases y condiciones.

**6. VIGENCIA DEL CONTRATO.**

La vigencia del presente contrato será desde la firma de contrato, por 14 (catorce) meses.

Que, asimismo, en el contrato indicado, se dispone en cuanto a la garantía de fiel cumplimiento, lo siguiente: -----

**9. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en las Condiciones Contractuales, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (diez) días calendarios siguientes a la firma del contrato.

Hugo Díaz  
Socio Gerente  
SSD S.R.L.

EEUU N° 961 c/ Tte. Fariña - Telefax: 415 4000 R.A. - Asunción, Paraguay  
www.contrataciones.gov.py

Inc. Alberto Alfonso E.  
Director Gral. Adm. Finanzas  
DNCP 2/4

Que, el Pliego de Bases y Condiciones, dispone en cuanto a los indicadores de cumplimiento, que la forma de presentación será mediante órdenes de servicio. -----

**Indicadores de Cumplimiento**

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Orden de Servicio	Orden de Servicio	mensual

Que, en el SICP se hallan publicados los antecedentes del Contrato DNCP N° 46/2024 de la LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA (LMC) N. 18/2024 - ID 445-049, en

Inc. Liz Ibañez  
Coordinadora de Adq. de Bienes y Servicios - BOC

el cual se puede visualizar la convocatoria y la adjudicación recaída conforme a la Resolución DNCP N.º 3630/2024. -----

Que, la Ley N.º 7021/2022, dispone: «Artículo 67. De la modificación de los contratos. Las modificaciones realizadas a los contratos, de manera unilateral o por acuerdo de partes, deberán ser formalizadas por escrito, previa autorización por acto administrativo basado en un dictamen fundado del administrador de Contrato. Las modificaciones deberán ser suscritas por la máxima autoridad. Los convenios modificatorios podrán ser otorgados al mismo proveedor, consultor o contratista, siempre que resulten necesarios como consecuencias de circunstancias imprevistas y que no implique otorgar condiciones más ventajosas, comparadas con las establecidas originalmente en los contratos; y, en ningún caso podrán exceder conjunta o separadamente, el 20% (veinte por ciento), del monto y plazo originalmente pactados. Queda prohibido realizar modificaciones sobre contratos vencidos o terminados, conforme a las causales previstas en la presente Ley. Las condiciones para las modificaciones de contratos de bienes, servicios, consultorías y obras públicas serán las determinadas en el reglamento de la presente Ley». -----

Que, el Decreto N.º 2264/2024, dispone: «Art. 109.- Convenios Modificatorios. Los convenios modificatorios se llevarán a cabo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias. La DNCP podrá establecer reglas y criterios para la suscripción de convenios modificatorios, con sujeción a lo previsto en la Ley». -----

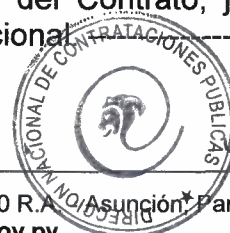
Que, la Resolución DNCP N.º 4401/2023, dispone: «Artículo 178. Modificaciones a los contratos. Se podrán realizar las modificaciones a los contratos en las condiciones establecidas en la normativa legal vigente, desde el inicio de vigencia contractual hasta la entrega total de los bienes y/o prestación de servicios o recepción provisoria de la obra [...]. Artículo 181. Modificaciones contractuales. Las modificaciones a ser introducidas a los contratos abiertos suscritos, se regirán por las disposiciones contenidas en el artículo 67 de la Ley, atendiendo a las siguientes reglas: [...] b) La contratante podrá ampliar hasta el veinte por ciento (20%) de las cantidades o montos máximos adjudicados en el contrato. Esta modificación será aplicable a cada ítem o sub-ítem por separado [...]». -----

Que, la ampliación indicada obligará al endoso de ampliación de monto de la garantía de fiel cumplimiento del contrato por parte de la empresa proveedora, debiendo su presentación ajustarse a los términos del PBC del llamado y que forma parte integrante del contrato, conforme las reglas establecidas en las condiciones iniciales, con el detalle de ampliación del monto del 10% de la ampliación. Todo lo cual deberá quedar asentado en una adenda. -----

Que, esta UOC es del criterio que el Señor Director Nacional puede disponer la ampliación de monto y plazo del Contrato DNCP N.º 46/2024, suscrito con la firma SSD S.R.L. CON RUC N.º 80070851-2, relativa a la ampliación del 20% (veinte por ciento) del monto máximo del contrato, equivalente a la suma de ₡ 16.571.000 (guaraníes dieciséis millones quinientos setenta y un mil), de la LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA (LMC) N.º 18/2024 «SUSCRIPCIÓN A SERVICIO DE LA PLATAFORMA UCONTACT PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DNCP» AD REFERÉNDUM, ID N.º 445.949, sin que ello implique modificación de los precios unitarios adjudicados. ----

Por tanto, en mérito a lo expuesto precedentemente, esta UOC eleva la solicitud de ampliación presentada por el Administrador del Contrato, junto con el presente dictamen, a consideración del Señor Director Nacional. -----

Respetuosamente.-



Abg. Liz Duarte  
Coordinadora de Adq. de Bienes  
y Servicios - BOC

MEMORANDO DGCAU N° 81/ 2025

**Para** : Lic. Alberto Alfonso, Director General  
Dirección General de Administración y Finanzas

**De** : Abog. Liz Centurión, Directora General  
Directora General de Atención y Capacitación al Usuario

**Referencia** : Solicitud de ampliación de Contrato

**Fecha** : 13 de mayo de 2025.

Me dirijo a usted a los efectos de solicitar la gestión pertinente para la ampliación del Contrato "Suscripción al Servicio de UCONTACT" con ID 445949, por un monto de Gs. 16.571.000, según el siguiente detalle:

Puesto	PRECIO MENSUAL	CANTIDAD	TOTAL MENSUAL
SUPERVISOR	7.301.000	1	7.301.000
AGENTE	1.545.000	6	9.270.000
			<b>16.571.000</b>

Cabe señalar que la DGCAU ha solicitado la implementación del ChatBot desarrollado por el MITIC, cuyo código fuente ha sido cedido a la DGTIC de la DNCP a principios del mes de abril; sin embargo, desde el área informaron que necesitan más tiempo para los ajustes correspondientes, conforme al correo que se observa a continuación:

De: Fabiola Maria Cristaldo Bernal <fcristaldo@dncp.gov.py>  
Enviado el: lunes, 12 de mayo de 2025 14:52  
Para: Liz Maria Centurion Pachigua <lcenturion@dncp.gov.py>  
CC: David Helmut Reese Molinas <dreese@dncp.gov.py>; María Gabriela Ubaldi Benza <gubaldi@dncp.gov.py>; Nimia García <ngarcia@dncp.gov.py>  
Asunto: proyecto implementacion ChatBot

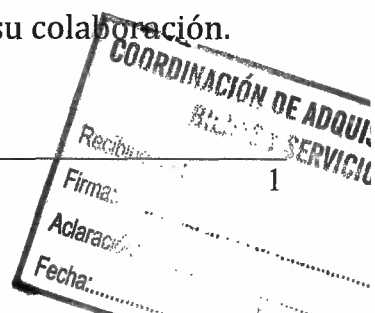
Buenas tardes Directora,

En relación al proyecto de implementación de un chatbot inteligente para Atención, considerando que el consultor de la DGTI Rodrigo Parra manifestó que necesitaba idealmente 2 meses para culminar los ajustes, o 1 mes con riesgos, sería conveniente que puedan seguir contando con la suscripción actual (UContact) que utilizan para las consultas de ser posible hasta mediados de julio o al menos hasta el 15 de junio.

Atte.

Como podrá comprender, la DGCAU no puede prescindir del servicio, ya que el mismo constituye su principal fuente de contacto con los clientes externos; y esto constituye el respaldo para el pedido de ampliación.

Quedamos atentos a su pronta respuesta y agradecemos de antemano su colaboración.



**DICTAMEN DGCAU 2025**

**Para** : **Abog. Liz Centurión**, Directora General  
Directora General de Atención y Capacitación al Usuario.

**De** : **Luís Vitale**, Coordinador  
Coordinación de Atención al Usuario

**Referencia** : Solicitud de ampliación de Contrato

**Fecha** : 13 de mayo de 2025.

Me dirijo a usted a los efectos de solicitar la ampliación del Contrato "Suscripción al Servicio de UCONTAC" con ID 445949, por un monto de Gs. 16.571.000, según el siguiente detalle:

Puesto	PRECIO MENSUAL	CANTIDAD	TOTAL, MENSUAL
SUPERVISOR	7.301.000	1	7.301.000
AGENTE	1.545.000	6	9.270.000
			<b>16.571.000</b>

Cabe señalar que la DGCAU ha solicitado la implementación del ChatBot desarrollado por el MITIC, cuyo código fuente ha sido cedido a la DGTIC de la DNCP a principios del mes de abril; sin embargo, desde el área informaron que necesitan más tiempo para los ajustes correspondientes.

Se debe destacar que la modificación solicita no afecta de ninguna manera la relación calidad-precio tomada en cuenta por el Comité de Selección al momento de la elección del proveedor, como tampoco afecta a ninguna de las consideraciones tomadas en cuenta para el efecto.

Atte.