

DICTAMEN JUSTIFICATIVO PARA PRESENTACION DE LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA CONVOCATORIA SOLICITADA, CONFORME AL Art. 27 DE LA LEY 7021/2022.

- 1. Dependencia requirente: Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing**
- 2. Identificación de la convocatoria: Servicio de Estudio de Mercado.**
- 3. Exposición acabada y circunstanciada de los motivos que justifican el incumplimiento de los plazos establecidos para la presentación de los datos requeridos para la inclusión de convocatorias al PAC 2024, conforme nota G.D.O.C. N° 1762/2023 de fecha 02 de noviembre de 2023.**

En fecha 21 de febrero del corriente, la Gerencia Deepartamental de Desarrollo de Productos y Marketing sufrió varios cambios en cuanto a los funcionarios responsables en los cargos, entre ellos el del Gerente Departamental. Esto causó algunas postergaciones y retrasos en proyectos y tareas que se venían desarrollando.

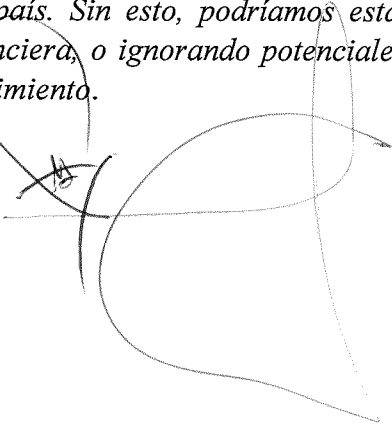
El Pliego, además, sufrió algunos cambios que significaron más días de retraso en la entrega.

- 4. Explicación clara de la manera en qué afectaría al BNF en sus operativa la no realización de la convocatoria identificada en el punto 2 de este dictamen.**
- El BNF como banco competidor en el mercado financiero, necesita conocer el nivel de satisfacción de sus clientes, tanto sobre el nivel de la atención presencial en Sucursales y Casa Matriz, como de los productos financieros ofrecidos.

Desconocer esta información significaría no poder mejorar en servicios, en los tiempos de respuesta a las solicitudes de clientes.

- El BNF necesita, además, identificar los datos geográficos, demográficos y laborales de los clientes en las diferentes zonas del país donde tiene presencia, de tal manera a conocer mejor a sus clientes y sus necesidades.

Esta información nos sirve para perfilar clientes y productos necesarios para cada región del país. Sin esto, podríamos estar olvidando a muchos sectores necesitados de ayuda financiera, o ignorando potenciales nuevos negocios para el BNF que podrían ayudar su crecimiento.





- Por otro lado, se necesita conocer el grado de satisfacción de los clientes del BNF en cuanto al uso de los canales digitales disponibles para las operaciones o transacciones en línea.

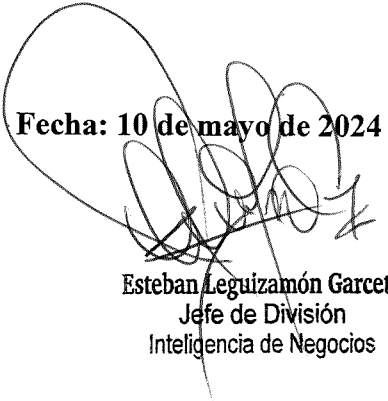
Esta información es clave para entender el manejo digital de nuestros clientes en todo el país, y poder tomar cursos de acción correctivos de ser necesario, o crear nuevos servicios digitales que sean de mayor utilidad.

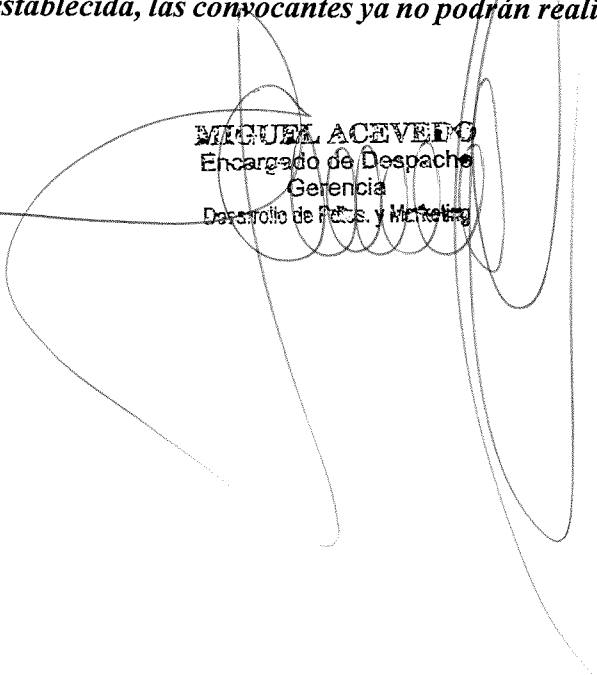
- Identificar potenciales riesgos reputacionales para el BNF, a causa de posibles fallas o prácticas poco éticas de nuestros funcionarios.

Esto nos sirve de mucho para poder indicar a las Gerencias respectivas, sobre fallas o mejoras operativas, y poder proactivamente desarrollar campañas comunicacionales para los clientes y al interior del BNF.

OBSERVACION: En atención a la resolución DNCP N° 453/2024 de fecha: 15/02/2024 por la cual se reglamentan disposiciones aplicables a los procedimientos de contratación en general regidos por la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas", que en el capítulo II: *Programa anual de contrataciones-Artículo 6°: Modificación de PAC, establece: ... A los efectos de medir la concordancia de la planificación de la convocante, de cada ejercicio fiscal, con su correspondiente ejecución, se considerará como planificación oficial la última versión del PAC publicado por la convocante al 31 de marzo. Desde el día siguiente hábil a la fecha tope establecida, las convocantes ya no podrán realizar modificaciones al PAC publicado.*

Fecha: 10 de mayo de 2024


Esteban Leguizamón Garcete
Jefe de División
Inteligencia de Negocios


MIGUEL ACEVEDO
Encargado de Despacho
Gerencia
Desarrollo de P.A.S. y Marketing

