

CEO N° 74/2025

Asunción, 19 de noviembre de 2025.

SEÑORES  
GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES:

REF.: CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN POR URGENCIA IMPOSTERGABLE CON AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA PARA EL "SERVICIO DE CALL CENTER" – ID DE INTENCIÓN N° 891

Nos dirigimos a Ustedes, en atención a su memorándum de fecha 17 de noviembre de 2025, por el cual remitieron los antecedentes de la presente licitación, con el objeto de presentar el informe del Comité de Evaluación de Ofertas sobre el análisis y evaluación de las ofertas recibidas, conforme lo dispuesto en el Artículo 82° del Decreto N° 2264/2024 y el Artículo 54° de la Ley N° 7021/22.

1. CONSTITUCIÓN Y MARCO LEGAL

- El Comité fue constituido por Resolución N° 4 Acta 35 de fecha 29 de mayo de 2025 del Directorio del Banco Nacional de Fomento (BNF).

2. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACIONES, APERTURA DE SOBRE DE OFERTA:

Conforme se desprende del Acta de apertura de sobres de ofertas de fecha 17 de noviembre de 2025, se procedió a la apertura de las ofertas, con el siguiente resultado:

N°	OFERENTE	PRECIO TOTAL (IVA INCLUIDO) G.
1	MTEL PARAGUAY S.A.	99.928

3. VERIFICACIÓN CUANTITATIVA DE DOCUMENTOS PRESENTADOS CONFORME AL ACTA DE APERTURA DE OFERTA:

La Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones procedió a la verificación preliminar y cuantitativa de la documentación contenida en la oferta presentada, de conformidad a lo establecido en el Artículo 50° de la Ley N° 7021/22 y el Artículo 71° del Decreto N° 2264/2024, con el siguiente resultado:

Oferente	Formulario de Oferta y lista de precios debidamente Firmado	Documento que acredita la existencia del Oferente	Documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta	Garantía de Mantenimiento de Oferta
MTEL PARAGUAY S.A.	SI	SI	SI	Moneda de la Oferta: Guaraníes. Monto total de la Oferta: 99.928- Tipo de Garantía: Póliza. Monto Total Asegurado Gs.: 548.500.000.- Empresa Aseguradora: Patria S.A. de Seguros y Reaseguros Vigencia de la Póliza: De 17/11/2025 al 27/03/2026, 130 días.

4. OBSERVACIONES REALIZADAS EN EL ACTO DE APERTURA DE SOBRES DE LAS OFERTAS: Ninguna.

RICARDO ABDON NAYO ALVAREZ  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ALONSO DE GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas

**5. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CARÁCTER SUSTANCIAL:**

Posteriormente, se procedió a la verificación de la oferta presentada por MTEL PARAGUAY S.A. respecto al cumplimiento de las documentaciones básicas de carácter sustancial, de conformidad a lo establecido en el Artículo 79° del Decreto N° 2264/2024, observándose lo siguiente:

OFERENTE	MTEL PARAGUAY S.A.
Documentos	Cumple/No Cumple
<b>Formulario de Oferta</b> El formulario de oferta deberá ser generado en el módulo de oferta electrónica y se considerará que el listado de ítems forma parte del formulario de oferta electrónica, y deberá sujetarse en todo lo demás a la reglamentación vigente.	Cumple
<b>Garantía de Mantenimiento de Oferta</b> La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma establecida en el SICP.	Cumple
<b>Oferente Persona Jurídica</b> - Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución, según el tipo de sociedad y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. - Fotocopia simple de los documentos de identidad de los representantes o apoderados de la sociedad. - Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar a la persona jurídica, otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.	Cumple

**6. CONSULTAS A BASES DE DATOS OFICIALES:**

• **SINARH:**

Según consultas realizadas a la Gerencia de Área Talento Humano – Gerencia Departamental de Administración del Personal en la base de datos del SINARH sobre si el oferente o su representante legal, miembros, accionistas y/o fiscalizadores son funcionarios públicos o no, se informa cuanto sigue:

OFERENTE NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE	RUC C.I. N°	REGISTRO EN EL SINARH COMO FUNCIONARIO PÚBLICO
MTEL PARAGUAY S.A.	80025826-6	
KAREN PAOLA FELIU DUARTE	5106843	JUSTICIA ELECTORAL – CONTRATADA - 2013
MARTIN FEDERICO RUIZ	8201633	No hay registros

De acuerdo con el reporte obtenido, la señora KAREN PAOLA FELIU DUARTE figura en la base de datos del SINARH. Analizada la condición, el Comité de Evaluación concluyó que no se encuentra dentro de las prohibiciones y limitaciones para contratar establecidas en el Art. 21° de la Ley N° 7021/22.

• **VERIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE INHABILITADOS:**

De la verificación realizada en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas de la DNCP en fecha 18 de noviembre de 2025, se constató que los oferentes no se hallan en el Registro de Inhabilitados.

**7. TABLA COMPARATIVA DE PRECIOS DE LAS OFERTAS:**

De conformidad a la disposición contenida en el Art. 75° del Decreto N° 2264/2024, se procedió a la verificación de la lista de precios presentada por MTEL PARAGUAY S.A. resultando que no presenta errores aritméticos, por lo que, el cuadro comparativo de ofertas es como sigue:

**LOTE N° 1 – SERVICIO DE GESTIÓN DE MORA**

Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY SA – 80025826-6	42.661

RICARDO ABDON BENAY  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHLIANA DUARTE SACHELARI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ALICIA DE GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUBÉN DARIO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas

LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES

Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY SA – 80025826-6	57.267

8. ANÁLISIS DE PRECIOS OFERTADOS:

Se comparó el listado de precios presentado por MTEL PARAGUAY S.A. con los precios referenciales de la convocante conforme a la Resolución DNCP N° 454/2024, cuyo resultado se detalla en los siguientes cuadros:

LOTE N° 1 – SERVICIO DE GESTIÓN DE MORA

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	PRECIO REFERENCIAL BNF		MTEL PARAGUAY S.A.		
				Precio Unitario	Precio Total	Precio Unitario	Precio Total	%
1	Servicio de Gestión por Mora	HORA	1	30.472	30.472	42.661	42.661	40%

LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	PRECIO REFERENCIAL BNF		MTEL PARAGUAY S.A.		
				Precio Unitario	Precio Total	Precio Unitario	Precio Total	%
1	Atención al Cliente - Gestión operadores	HORA	1	49.797	49.797	57.267	57.267	15%

Conforme a los cuadros precedentes se observa que la oferta presentada por MTEL PARAGUAY S.A. se halla fuera de los parámetros establecidos por la Resolución DNCP N° 454/2024.

Por correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2025, se solicitó a MTEL PARAGUAY S.A. la composición detallada del precio ofertado y la justificación correspondiente.

MTEL PARAGUAY S.A. a través del correo electrónico, remitió la nota de fecha 18 de noviembre de 2025, en la que se detalla el desglose de la composición del precio final ofertado que contiene: costes de personal, costes indirectos, IVA, costos directos asociados a la gestión, margen comercial y total, además, el detalle de estructura de costos que contiene los siguientes ítems: operador, incentivos, IVA, IPS, Opex indirectos/ costos de infraestructura, calidad, work force, formación, operaciones, staff soporte administración y RRHH, salarios IT, datos, desarrollo, SAC, supervisor, margen comercial, infraestructura hardware, costos directos asociados a la gestión, infraestructura software, amortización hardware y total valor con la siguiente justificación:

“1. Consideraciones técnicas esenciales

El precio ofertado de Gs. 42.661 por hora constituye el valor mínimo técnicamente viable para operar un servicio de cobranzas bancarias con los estándares que exige una entidad pública financiera.

Su determinación se sustenta en parámetros de mercado, requisitos regulatorios y niveles de desempeño que no admiten reducciones sin comprometer la calidad ni la continuidad operativa.

Cabe señalar que los precios referenciales del llamado no reflejan los valores vigentes del sector ni los incrementos en costos asociados a recursos humanos especializados, infraestructura certificada y cumplimiento regulatorio. Este desfase explica la diferencia objetiva entre el precio histórico y el precio técnico actualizado.

3. Fundamentación técnica detallada del costo

a) Capital humano especializado – 61% del costo

El principal componente del precio corresponde a remuneraciones, cargas sociales, retención de talento y estructura de supervisión.

No se trata de costos mínimos legales, sino de costos necesarios para obtener desempeño real en recupero, incluyendo:

- Perfiles con experiencia bancaria y en mora temprana y tardía;
- Esquemas de capacitación continua, obligatorios para operaciones financieras;

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELANDI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ADRIANA GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas

- Supervisión en tiempo real conforme a métricas de contactabilidad, productividad y recupero por tramo;
- Cumplimiento estricto de cargas sociales, protocolos de bioseguridad y normativa laboral.

Reducir este rubro implicaría afectar directamente la tasa de recupero del Banco, lo que generaría un impacto económico mayor al ahorro pretendido.

b) Infraestructura, tecnología y cumplimiento – 27% del costo

Este rubro incluye:

- Licencias, plataformas y grabación 100% multicanal;
- Redundancia operativa y continuidad 24/7;
- Encriptación, resguardo y protocolos de seguridad exigidos por normas financieras;
- Monitoreo, indicadores de SLA/SLR y métricas de eficiencia.

En una operación bancaria, la infraestructura no es un costo accesorio sino un requisito de cumplimiento obligatorio para evitar interrupciones, filtraciones o brechas operativas.

c) Margen de sostenibilidad y compromiso institucional – 3% del costo

Finalmente, la estructura incorpora un margen operativo del 3%, cuya finalidad es asegurar la sostenibilidad económica del servicio y permitir que la empresa pueda operar con previsibilidad y calidad a lo largo de toda la vigencia contractual. Este margen no constituye un componente excepcional, sino una práctica habitual y necesaria en servicios tercerizados intensivos en capital humano e infraestructura, permitiendo cubrir variaciones propias del mercado y cumplir adecuadamente con las exigencias regulatorias y operativas inherentes a una entidad financiera.

A su vez, dicho margen posibilita que SkyTel obtenga una ganancia que haga viable la operación y, al mismo tiempo, nos permite apostar al Banco con una visión de continuidad, estabilidad y mejora progresiva del servicio. En un contexto donde el precio referencial partía de parámetros desactualizados respecto de los costos reales del sector, este margen resulta proporcionado y coherente con la responsabilidad del servicio, sin incidir de manera significativa en la estructura final del precio.

4. Advertencia técnica sobre riesgo operativo y de recupero

El servicio de cobranzas es altamente sensible al dimensionamiento de costos.

Cuando se obliga al prestador a operar por debajo del costo técnico ocurre cuanto sigue:

- Se reduce la contabilidad,
- Cae la tasa de recupero efectivo,
- Aumenta la rotación de personal,
- Se incrementan los riesgos regulatorios y operativos.

Las consecuencias económicas para el Banco superan ampliamente el eventual ahorro por hora. Por ello, el precio ofertado no es una estimación discrecional: es el mínimo técnicamente sostenible para cumplir las metas que el BNF requiere.

5. Conclusión

A la luz de lo expuesto, queda demostrado que el precio de Gs. 42.661 por hora:

- Se encuentra técnica y económicamente justificado,
- Responde a estándares mínimos de operación bancaria segura,
- Es coherente con las variaciones del mercado y los antecedentes contractuales del propio BNF,
- Garantiza una tasa de recupero superior y medible,
- Minimiza riesgos operativos, regulatorios y reputacionales.

SkyTel mantiene su total predisposición a continuar colaborando con el proceso, confiando en que las condiciones finales reflejan la necesidad de asegurar un esquema equitativo y sostenible, que permita al Banco recibir un servicio de alta calidad y resultados comprobables.”

El Comité de Evaluación de Ofertas consideró que la respuesta de MTEL PARAGUAY S.A. es aceptable, por los fundamentos que justifican sus costos.

RICARDO ABDON TINAYO ALVARENGA  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHLANA DUARTE SACHELARI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA AUREA DE GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas

**9. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:**

La disponibilidad presupuestaria para el presente llamado se halla contemplada en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N° 610 de fecha 17 de noviembre de 2025.

**10. APLICACIÓN DEL MARGEN DE PREFERENCIA:**

- **Margen de Preferencia Nacional:** No aplica, teniendo en cuenta que MTEL PARAGUAY S.A., es el único oferente que continua en evaluación.

**11. VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA:**

De conformidad a lo establecido en la Sección Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación, por nota BNF GDEO N° 201 de fecha 17 de noviembre de 2025, se solicitó a la Gerencia Departamental de Finanzas – División Programación y Estudios Financieros, el análisis de los balances presentados por MTEL PARAGUAY S.A., para determinar la capacidad financiera del mismo.

Al respecto, por nota G.A.A.F. N° 459/2025 de fecha 18 de noviembre de 2025, la Gerencia de Área de Administración y Finanzas – Gerencia Departamental de Finanzas – División Programación y Estudios Financieros, remitió el análisis financiero, conforme al siguiente detalle:

**PARÁMETROS CONSIDERADOS PARA ANÁLISIS DE BALANCES:**

**Para contribuyentes de IRACIS / IRE /IRG RG:**

ÍNDICE DE LIQUIDEZ (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	ENDEUDAMIENTO (Pasivo Total / Activo Total)	RENTABILIDAD (Utilidad Neta / Capital)
Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)	No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)	El promedio de los años (2022, 2023 y 2024), no deberá ser negativo

**RESULTADOS DEL ANÁLISIS**

OFERENTE	RATIOS FINANCIEROS	2022	2023	2024	Promedio de los tres ejercicios	Cumple /No cumple
MTEL PARAGUAY S.A.	LIQUIDEZ	5,17	17,14	9,27	10,52	Cumple
	ENDEUDAMIENTO	0,24	0,13	0,10	0,16	Cumple
	RENTABILIDAD	545,20%	718,62%	152,92%	472,25%	Cumple

**12. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS INDICADAS EN EL PBC:**

El Comité de Evaluación de Ofertas consideró el compromiso asumido por MTEL PARAGUAY S.A. de proveer los servicios conforme a las EE.TT y condiciones requeridas en los documentos de este procedimiento de contratación, según la declaración jurada realizada en el Formulario de Oferta Electrónica.

**13. VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS LEGALES REQUERIDOS EN EL PBC:**

Se procedió a la verificación de los demás documentos de la licitación requeridos en el PBC, constatándose lo siguiente:

OFERENTE	MTEL PARAGUAY S.A.
<b>Documentos legales</b>	<b>Cumple/No Cumple</b>
Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social.	Cumple Fs. 13
Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento.	Cumple Fs. 11

RICARDO CARLOS PENA  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ALBA DE GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas



Certificado de Producto y Empleo Nacional emitido por el MIC, en formato físico, solo en caso de imposibilidad de certificación electrónica.	Cumple Fs. 12
Certificado de Cumplimiento Tributario.	Cumple Fs. 10
Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.	No Aplica (*)
Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.	Cumple Fs. 35-36

(\*) Por Resolución Interna N° 130 D.R. de fecha 19 de febrero de 2025 de la Municipalidad de Asunción, MTEL PARAGUAY S.A. accede a la exoneración del pago de Patente Comercial N° 0072663 correspondiente al año 2025.

**14. VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA:**

De conformidad a lo establecido en la Sección Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación, se analizó la experiencia y capacidad técnica presentada por el oferente, constatándose el siguiente análisis:

OFERENTE	MTEL PARAGUAY S.A.	
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>		
Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:		
<p><b>Lote N° 1 - Gestión de Mora:</b>                      Demostrar la experiencia en el servicio de la gestión de cobranzas con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales, por un monto equivalente al 35 % como mínimo del monto total establecido para cada lote, de los últimos 2 (dos) años (2023, 2024). Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.</p> <p><b>Lote N° 2 - Atención al Cliente</b>                      Demostrar la experiencia en el servicio de atención al cliente con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales, por un monto equivalente al 35 % como mínimo del monto total establecido para cada lote, de los últimos 5 (cinco) años (2020, 2021, 2022,2023,2024). Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.</p>	Cumple /No cumple	
<b>Requisitos documentales para evaluar el criterio de experiencia requerida</b>		
<p>Lote N° 1 - Gestión de Mora:                      Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.</p> <p>Lote N° 2 - Atención al Cliente                      Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.</p>	Cumple Fs. 125 al 182	
<b>CAPACIDAD TÉCNICA</b>		
El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:		
<p>Para ambos lotes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Oferente deberá demostrar conformidad en la prestación del Servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 2 (dos) años. (Años 2023, 2024).</li> <li>El oferente debe contar con la experiencia mínima de 3 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twiter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).</li> <li>El oferente debe contar con una línea de contingencia.</li> <li><b>Infraestructura del edificio:</b> el oferente, debe contar con equipamiento de seguridad y protocolos ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además, debe contar con esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en el cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF, en caso de eventos, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador eléctrico que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.</li> <li><b>Data Center y/o Sala Técnica:</b> El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador eléctrico que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.</li> <li><b>Enlaces:</b> El oferente debe disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.</li> </ol>		Cumple /No cumple
<p><b>Lote N° 1 Gestión de Mora:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.</li> <li>El Oferente debe contar con un sistema de Gestión de Mora.</li> <li>El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.</li> </ol>		

RICARDO [Signature] Secretario Comité de Evaluación de Ofertas  
 CAROLINA [Signature] DE GARDEL Miembro Comité de Evaluación de Ofertas  
 DAHIANA DUARTE SACHELARIUDI Miembro Comité de Evaluación de Ofertas  
 JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA Miembro Comité de Evaluación de Ofertas  
 RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ Miembro Comité de Evaluación de Ofertas  
 SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA Coordinadora Comité de Evaluación de Ofertas



<p>4. El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada.</p> <p><b>Lote N° 2 Atención al Cliente</b></p> <p>1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas.</p> <p>2. El Oferente debe contar con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.</p> <p>3. El Oferente debe contar con un sistema de gestión de la relación con clientes.</p> <p>4. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.</p> <p>5. El oferente debe contar con una línea de contacto con el cliente Whatsapp y otra línea de contingencia ante algún evento que pueda suceder.</p> <p>6. Debe contar con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.</p> <p><b>Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica</b></p> <p><b>Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:</b></p>	
<p><b>Para ambos lotes:</b></p> <p>1. El Oferente debe presentar mínimo 3 (tres) copias constancias, notas y/o actas donde deberá demostrar la conformidad del Servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos dos (dos) años. (Años 2023, 2024).</p>	Cumple Fs. 103-104
<p>2. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale la prestación mínima de 3 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).</p>	Cumple Fs. 107
<p>3. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios.</p>	Cumple Fs. 108
<p>4. <b>Infraestructura del edificio:</b> el oferente presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con equipamiento de seguridad y protocolos ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además, copia simple del contrato de esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en el cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF</p>	Cumple Fs. 109
<p>5. <b>Data Center y/o Sala Técnica:</b> El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.</p>	Cumple Fs. 110
<p>6. <b>Enlaces:</b> El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que dispone del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.</p>	Cumple Fs. 112
<p><b>Lote N° 1 Gestión de Mora:</b></p> <p>1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.</p> <p>2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.</p> <p>3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.</p> <p>4. El oferente deberá presentar Declaración Jurada en la que manifieste que la plataforma informática que posee será adaptada a la plataforma informática proveída por el banco para la gestión dentro de lo que dure el servicio.</p>	Cumple Fs. 114-115-116
<p><b>Lote N° 2 Atención al Cliente</b></p> <p>1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas.</p> <p>2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.</p> <p>3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.</p> <p>4. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.</p> <p>5. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una línea de contacto con el cliente como Whatsapp y otra línea de contacto de contingencia en caso de algún evento.</p> <p>6. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.</p>	Cumple Fs. 118-119-120-122-123-124
<p><b>Otros criterios que la convocante requiera</b></p> <p>Para Personas Jurídicas u Oferentes en Consorcio.</p> <p>* Copias simples de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.</p>	Cumple Fs. 189 al 191

RICARDO ABRAHAM PANAY  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DURANTE SACHELANDI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ADRIANA DE GARDEL  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

ALBÁN DARIO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas

**15. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN DE OFERTAS Y LAS CORRESPONDIENTES RESPUESTAS DE LOS OFERENTES:**

**A. Solicitudes realizadas a MTEL PARAGUAY S.A.:**

Por correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2025, se requirió la la composición detallada del precio ofertado y la justificación correspondiente, cuyo detalle se encuentra en el apartado 8. *Análisis de Precios Ofertados*.

**16. DECLARACIONES Y CONSTANCIAS:**

- **Constancia de la exclusión de encargados de evaluación en caso de existencia de conflicto de intereses:** No existe conflicto de intereses de los miembros del Comité de Evaluación de Ofertas.
- **Constancia de ausencia de los encargados de la evaluación:** Todos los miembros se encuentran presentes.
- **Registro de disidencia de criterios de los encargados de la evaluación y sus fundamentos:** No existe disidencia de los miembros del Comité de Evaluación de Ofertas.

**17. PROPUESTA Y RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN:**

De la evaluación de la documentación legal, técnica, económica y de experiencia realizada a la oferta presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.** se concluye que el mismo cumple con todas las exigencias establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones (PBC). En consecuencia, y en atención a lo dispuesto en los Artículos 54° y 55° de la Ley N° 7021/22 "De Suministros y Contrataciones Públicas", este Comité de Evaluación de Ofertas recomienda para el "SERVICIO DE CALL CENTER" correspondiente a la **CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN POR URGENCIA IMPOSTERGABLE CON AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA – ID DE INTENCIÓN N° 891** lo siguiente:

- Adjudicar a **MTEL PARAGUAY S.A.** el **LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA** por el monto mínimo de G. 1.200.000.000 (Guaraníes mil doscientos millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el monto máximo de G. 2.400.000.000 (Guaraníes dos mil cuatrocientos millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de 12 meses, y el **LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES** por el monto mínimo de G. 6.860.000.000 (Guaraníes seis mil ochocientos sesenta millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el monto máximo de G. 8.570.000.000 (Guaraníes ocho mil quinientos setenta millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de 12 meses.

**LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA**

Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Servicio de Gestión por Mora	HORA	EVENTO	1	42.661	42.661

<b>Monto Mínimo</b>	1.200.000.000
<b>Monto Máximo</b>	2.400.000.000

RICARDO ABRAHAM BENAYO ALVARENGA  
Secretario  
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARI  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ANAYA DE GARDE  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ  
Miembro  
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA  
Coordinadora  
Comité de Evaluación de Ofertas



**LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES**

Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Atención al Cliente - Gestión operadores	HORA	EVENTO	1	57.267	57.267

<b>Monto Mínimo</b>	6.860.000.000
<b>Monto Máximo</b>	8.570.000.000

Atentamente,

**COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS**

**DAISY DAHIANA DUARTE SACHELARIDI**  
Miembro

**CAROLINA AUADA DE GARDEL**  
Miembro

**JUAN CARLOS ABDALA ÁVILA**  
Miembro

**RUBÉN DARÍO CENTURION MÉNDEZ**  
Miembro

**RICARDO ABDÓN PENAYO ALVARENGA**  
Secretario

**SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA**  
Coordinadora

Aurora Celeste Recalde Clemotte  
Asistente  
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones  
Banco Nacional de Fomento

19-11-25.  
14.50 h