



Asunción, 01 de julio de 2024.

ACTA N° 1780/24

Resolución N° 01

«POR LA CUAL SE ADJUDICA EL LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N° 441.033».

VISTO:

El Acta de Apertura de Ofertas de fecha 21 de mayo de 2024, del llamado a LICITACION PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" ID N° 441.033; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Gerencia de Unidad Operativa de Contrataciones, en cumplimiento de la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" remite el Informe de Evaluación de Ofertas del llamado a LICITACION PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" ID N° 441.033.

Que, el procedimiento de evaluación de las ofertas fue llevado adelante de conformidad a lo establecido en el Art. 54° y 55° de la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", como así también los Art. 55° al 62° del Decreto N° 9823/23 que reglamenta la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", el Pliego de Bases y Condiciones y demás normativas de Compras del Estado en la República del Paraguay.

Que, entre las documentaciones del presente llamado, se encuentra el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N°14/2024 expedida por un monto total de \$ 1.752.300.000 (Guaraníes Mil Setecientos Cincuenta y Dos Millones Trescientos Mil) para el Ejercicio Fiscal 2024 y la Constancia de Previsión Presupuestaria según C.I. U.P N° 091/2024 expedida por un monto total de \$ 4.355.740.760 (Guaraníes Cuatro Mil Trescientos Cincuenta y Cinco Millones Setecientos Cuarenta Mil Setecientos Sesenta) para el Ejercicio Fiscal 2025.

Que, el Comité de Evaluación conformado para el presente llamado, según Resolución N° 01 del Acta de Directorio N° 1751/24 de fecha 26 de marzo de 2024, concluye que: *"Luego del análisis de las documentaciones presentadas por el oferente en el marco de la licitación y de los informes elaborados por los Sectores que apoyaron la tarea de evaluación respectiva; la empresa **ONLINE PARAGUAY S.A.** con **RUC N° 80101720-3**, cumple con la totalidad de los criterios de orden*



Asunción, 01 de julio de 2024.

ACTA N° 1780/24

Resolución N° 01

legal, económico y técnico que han sido requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones".

Que, el Art. 55° de la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" establece: "ADJUDICACIÓN. Con base al informe de evaluación, la convocante adjudicará al oferente cuya oferta asegure las mejores condiciones para el Estado en términos de valor por dinero, cumpla con las condiciones legales, financieras y técnicas estipuladas en los pliegos de bases y condiciones y en la reglamentación correspondiente. El mismo deberá garantizar satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones exigidas." y, en base a las prerrogativas contenidas en los artículos 55° al 62° del Decreto N° 9823/23 que reglamenta la Ley N° 7021/22."

Que, mediante Informe de Evaluación de fecha 27 de junio de 2024, de conformidad al Art. 55° de la Ley 7021/22 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" se recomienda adjudicar el citado llamado a la empresa **ONLINE PARAGUAY S.A.** con **RUC N° 80101720-3.**

Que, el artículo 21° de los Estatutos Sociales de la ESSAP S.A. establece: "Facultades del Directorio: El Directorio tiene las facultades establecidas legalmente para dirigir y administrar la Sociedad y disponer de sus bienes".

POR TANTO, de conformidad a las atribuciones conferidas al Directorio, según los Estatutos Sociales de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY SOCIEDAD ANONIMA – ESSAP S.A.

RESUELVE:

Artículo 1°) **Adjudicar** el llamado a LICITACION PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" ID N° 441.033, de acuerdo con el siguiente detalle:



Asunción, 01 de julio de 2024.
ACTA N° 1780/24
Resolución N° 01

ONLINE PARAGUAY S.A. con RUC N° 80101720-3						
Representante Legal: Ximena Vega						
Contrato Abierto: Por Monto Mínimo de Gs. 3.044.020.380 (Guaraníes Tres Mil Cuarenta y Cuatro Millones Veinte Mil Trescientos Ochoenta) y Por Monto Máximo de Gs. 6.088.040.760 (Guaraníes Seis Mil Ochoenta y Ocho Millones Cuarenta Mil Setecientos Sesenta)						
Ítem	Descripción	Atributos	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total	Características
1	Servicios de Atención al Cliente "Call Center"	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	185.000.000	185.000.000	Procedencia: Paraguay
2	Envío Masivo de SMS – (Mensajes de Texto)- Licencia Mensual de uso de plataformas de envío SMS masivo mensual.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	715.000	715.000	Procedencia: Paraguay
3	Envío Masivo de SMS – (Mensajes de Texto)- Plan Mensual mensajes SMS a todas las operadoras.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	2.940.000	2.940.000	Procedencia: Paraguay
4	WhatsApp Business-Servicio de desarrollo APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema ERP de ESSAP para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicio por mora, configuración inicial, pruebas, etc.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	1.150.000	1.150.000	Procedencia: Paraguay
5	WhatsApp Business-Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y conversación con clientes (usuario)vía WhatsApp.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	885.000	885.000	Procedencia: Paraguay
6	WhatsApp Business- Solución para Atención al Cliente por sesión iniciado por usuario.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	5.833.000	5.833.000	Procedencia: Paraguay
7	Gestión de Cobranzas a través de las siguientes maneras: Telefónica, SMS: envíos de mensajes, WhatsApp para confirmación de pagos, Correo electrónico, Mensaje de voz.	Unidad de medida: Unidad presentación: EVENTO	1	23.377.000	23.377.000	Procedencia: Paraguay
				Total por Grupo:	219.900.000	
				Total General Calculado:	219.900.000	

José Berges N° 516 – Tels.: (021) 225 001 • 225 002 • 225 003 – Fax: (021) 212 624
sgd.essap@gmail.com - Asunción - Paraguay.

Econ. Armando Amarilla
GERENTE GENERAL

Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente



Asunción, 01 de julio de 2024.

ACTA N° 1780/24

Resolución N° 01

Artículo 2°) **Suscribir** el respectivo contrato con la firma adjudicada, el cual tendrá una duración conforme lo establece la convocatoria del llamado.

Artículo 3°) **Encomendar** a la Unidad Operativa de Contrataciones, proseguir con los trámites pertinentes de la contratación, así como su publicación en el portal de Contrataciones Públicas.

Artículo 4°) **Comunicar** a quienes corresponda y cumplido, archivar.

Econ. Armando A. Amarilla Ramos
Encargado de Despacho

Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

essap

Asunción, 11 de abril de 2024

ACTA N° 1757/24

Resolución N° 06

"POR LA CUAL SE DESIGNA A LA SRA. BETHARRAM TORRES SILVEIRA COMO GERENTE COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A."

VISTA:

La Necesidad Administrativa de realizar cambios dentro de la Estructura Organizacional de la Gerencia Comercial Gran Asunción de la ESSAP S.A. y;

CONSIDERANDO:

Que, esta designación se considera necesario designar a la Sra. María Betharram Torres Silveira, con C.I.C. N° 3.004.175, para cumplir funciones como Gerente Comercial Gran Asunción, a fin de dirigir, implementar, administrar y controlar los procesos operativos y administrativos inherentes a la mencionada dependencia conforme a la Estructura Orgánica Institucional y a los Objetivos Misionales.

Que, el Art. 21° de los Estatutos Sociales de la ESSAP S.A. establece:

"FACULTADES DEL DIRECTORIO: El Directorio tiene las facultades establecidas legalmente para dirigir y administrar la Sociedad y disponer de sus bienes".

POR TANTO, de conformidad a lo dispuesto en los Estatutos Sociales de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. - ESSAP S.A., por unanimidad:

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA - ESSAP S.A. RESUELVE

Artículo 1°) Designar a la Sra. María Betharram Torres Silveira, con C.I.C. N° 3.004.175, como Gerente de la Gerencia Comercial Gran Asunción, con su misma asignación salarial, más una remuneración complementaria que iguale a lo percibido por funcionarios con Categoría B-02 (GERENTE), a ser imputada al Objeto de Gasto 199 - Otros Gastos del Personal, Fuente de Financiamiento 30 - Recursos Institucionales del Presupuesto Institucional, más los beneficios inherentes al cargo, en reemplazo del Sr. Oscar Nicolás Rojas Maldara, con C.I.C. N° 2.563.345, quien pasará a cumplir funciones, en la Presidencia del Directorio de la ESSAP S.A., quedando cesante de los beneficios inherentes al cargo, con efectividad a partir de la notificación de la presente Resolución.

Abg. Oscar Anuar Gossen
Secretario General
essap sa

José Berges N° 516 - Tel.: (021) 225 001 • 225 002 • 225 003 - Fax: (021) 212 624
sod.essap@gmail.com • Asunción • Paraguay

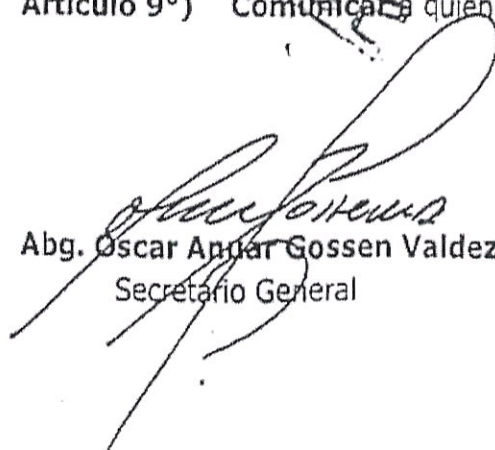


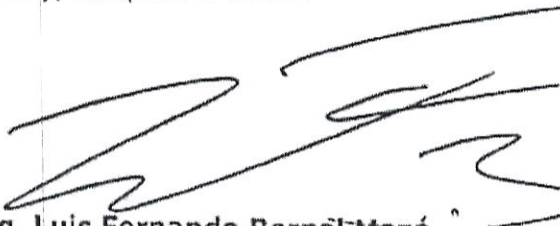
Asunción, 11 de abril de 2024

ACTA N° 1757/24

Resolución N° 06

- Artículo 2°)** Declarar vacante la Dirección de Planificación, dependiente de la Gerencia Comercial Gran Asunción.
- Artículo 3°)** Encomendar a la Dirección de Talento Humano, dependiente de la Presidencia del Directorio, lo resuelto por el Directorio en su Art. N° 01.
- Artículo 4°)** Encomendar a la Auditoría Interna Institucional, la realización del corte administrativo correspondiente.
- Artículo 5°)** Encomendar a la Dirección de Contabilidad General, dependiente de la Gerencia Financiera, la realización del corte patrimonial correspondiente.
- Artículo 6°)** Disponer que la administración de los Fondos Fijos (Caja Chica) de la Gerencia Comercial Gran Asunción, quede a cargo de la Sra. María Betharram Torres Silveira, con C.I.C. N° 3.004.175.
- Artículo 7°)** Encomendar a la Dirección de Planeamiento y Gestión, dependiente de la Presidencia del Directorio, la realización de las actualizaciones pertinentes al Organigrama Institucional.
- Artículo 8°)** Dar las gracias al Sr. Oscar Nicolás Rojas Maidana, por los servicios prestados como Gerente Comercial Gran Asunción de la ESSAP S.A.
- Artículo 9°)** Comunicar a quienes corresponda y, cumplido archivar.


Abg. Oscar Andar Gossen Valdez
Secretario General


Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI

Asunción, 26 de marzo de 2024

ACTA N° 1751/24

Resolución N° 01



«POR EL CUAL SE APRUEBA EL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES CORRESPONDIENTE A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER"- ID N° 441.033.»

VISTA

La Comunicación Interna GUOC N°060/2024 de fecha 25 de marzo del 2024, remitida por la Lic. Emilce D. Lovera, en carácter de Gerente de la Unidad Operativa de Contrataciones, y;

CONSIDERANDO:

Que, la GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN por comunicación interna GCGA N° 52/2024 recepcionada de fecha 14 de febrero de 2024, a través de la solicitud electrónica de inicio del llamado y la comunicación interna GCGA N° 066/2024 de fecha 21 de febrero de 2024, requiere iniciar los trámites correspondientes para la contratación de "SERVICIO DE CONTACT CENTER", de acuerdo con la RESOLUCIÓN N° 05/2021 Acta 1425/21 de fecha 24 de febrero de 2021 POR LA CUAL SE APRUEBA EL USO DE LA "SOLICITUD DE INICIO DE LLAMADO ELECTRONICO".

Que, por comunicación interna UP N° 091/2024 recepcionada de fecha 23 de febrero de 2024, la Unidad de Presupuesto dependiente de la Gerencia Financiera, ha emitido un Certificado de Disponibilidad Presupuestaria y la Constancia de Previsión Presupuestaria para el presente objeto.

Que, la GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN, ha remitido su aprobación al Pliego de Bases y Condiciones correspondiente a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER"- ID N° 441.033, refrendando cada una de las páginas propias al PBC.

Que, la Gerencia de Unidad Operativa de Contrataciones en su Dictamen de GUOC N° 13/2024 de 25 de marzo de 2024, concluyó que se ha aplicado el mecanismo establecido en la Resolución DNCP N° 454/2024, emitida por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, para la elaboración del precio de referencia de este proceso.

Que, la Resolución DNCP N° 4401/23, en su Art. 40° dispone entre las documentaciones para la difusión de cada procedimiento de contratación, entre ellos "d) *Acto Administrativo de la autoridad competente de la convocante por la cual se aprueba la convocatoria y el PBC del procedimiento de contratación*".

Que, el Art. 21° de los Estatutos Sociales de la ESSAP S.A. establece: "*FACULTADES DEL DIRECTORIO: El Directorio tiene las facultades establecidas legalmente para dirigir y administrar la Sociedad y disponer de sus bienes*".

José Berges N° 516 – Tels.: (021) 225 001 • 225 002 • 225 003 – Fax: (021) 212 624
Abg. Oscar Juan Gossen Valdez
Secretario General
essap sa

sgd.essap@gmail.com - Asunción - Paraguay

1

Abg. Luis Fernando Bernal Mazo
Presidente
essap sa



Asunción, 26 de marzo de 2024

ACTA N° 1751/24

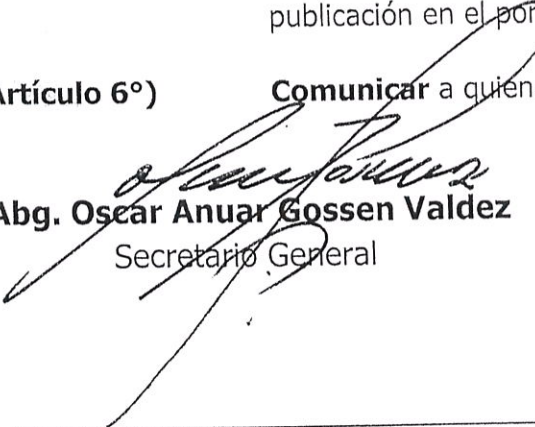
Resolución N° 01

POR TANTO, de conformidad a las atribuciones conferidas al Directorio, según los Estatutos Sociales de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A. – ESSAP S.A.

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL
PARAGUAY SOCIEDAD ANÓNIMA –ESSAP S.A.**

RESUELVE

- Artículo 1°)** **Aprobar** el Pliego de Bases y Condiciones correspondiente a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER"- ID N° 441.033.
- Artículo 2°)** **Autorizar** a la Gerencia Unidad Operativa de Contrataciones a la realización del llamado LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER"- ID N° 441.033, como así también a contestar las consultas que en el marco del presente llamado sean planteadas, emitir aclaraciones, y realizar la modificación del Pliego de Bases y Condiciones aprobado en la presente Resolución, a través de Adendas si fuese necesario y de conformidad con el siguiente detalle.
- Artículo 3°)** **Conformar** el Comité que evaluará la presente contratación según la siguiente nómina: 1) Gerente Financiero o representante, 2) Secretario General o representante.
- Artículo 4°)** **Designar** como Administrador del Contrato al área requirente del llamado.
- Artículo 5°)** **Encomendar** a la Unidad Operativa de Contrataciones, proseguir con los trámites pertinentes de la contratación, así como su publicación en el portal de Contrataciones Públicas.
- Artículo 6°)** **Comunicar** a quienes corresponda y cumplido archivar


Abg. Oscar Anuar Gossen Valdez
Secretario General


Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente