CEO Nº 126/2019

Asunción, 2 de diciembre de 2019

SEÑORES
SUBGERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES:

REF.: LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 17/2019 "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF".

Nos dirigimos a Ustedes, en atención al Memorándum de fecha 22 de noviembre de 2019 por el cual remiten los antecedentes de la **LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 17/2019 "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF"** con ID N° 355624 con el objeto de presentar el informe del Comité de Evaluación de Ofertas con el resultado del análisis de las ofertas presentadas en cumplimiento a lo establecido en el Art. 27º de la Ley N° 2051/03.

El Comité de Evaluación de Ofertas ha sido constituido por Resolución N° 3 Acta 41 de fecha 5 de junio de 2018 del Directorio del Banco Nacional de Fomento por la cual fueron designados como integrantes del Comité de Evaluación de Ofertas del Banco Nacional de Fomento las siguientes personas: el Señor HUGO MARIANO DÍAZ VERA, como COORDINADOR, los señores JOSE ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ, BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ y OLGA CAROLINA AUADA DE GARDEL como MIEMBROS y la señora CYNTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID como SECRETARIA

Por Resolución N° 9 Acta 18 de fecha 28 de febrero de 2019, el Directorio del Banco Nacional de Fomento aprobó el PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES - EJERCICIO 2019, en el cual se halla contemplada la convocatoria de referencia. Asimismo, por Resolución Nº 4 Acta 61 de fecha 14 de agosto de 2019, el Directorio del BNF autorizó el llamado y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones.

Una vez verificadas las ofertas, y de conformidad a lo establecido en el Art. 64° del Decreto N° 21909/03 pasamos a expresar cuanto sigue:

- **Acta de Sesión Publica Virtual:**

En la fecha fijada para el efecto, 20 de noviembre de 2019 y de acuerdo al Acta de Sesión Pública Virtual SBE ID N° 355624, presentaron sus propuestas los siguientes proveedores participantes:

N°	Proveedores	RUC
1	MTEL PARAGUAY S.A.	80025826-6
2	VOICENTER S.A.	80030641-4
3	ONLINE PARAGUAY S.A.	80101720-3

De acuerdo al Acta de la mencionada Sesión Pública Virtual, se detallan a continuación los mejores lances de precios de los Proveedores por Lote:

1- SERVICIO DE COBRANZAS (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)

Oferentes	Mejor Precio (IVA Incluido) G.
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000
VOICENTER S.A.	28.950
ONLINE PARAGUAY S.A.	32.400

2- ATENCION AL CLIENTE- GESTION OPERADORES (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)

Oferentes	Mejor Precio (IVA Incluido) G.
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000
VOICENTER S.A.	28.500

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comite de Evaluación de Ofertas

LOTES GANADOS POR PROVEEDOR:

Proveedor: MTEL PARAGUAY S.A.

Ítem	Precio Ganador (IVA Incluido) G.
1- Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	27.000
2- Atención al cliente - Gestión Operadores (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	27.000

- **Acta de entrega de documentaciones y apertura de sobres de ofertas**:

Conforme se desprende del Acta de fecha 22 de noviembre de 2019, se ha procedido a la apertura de los sobres de ofertas presentados por los oferentes **MTEL PARAGUAY S.A., VOICENTER S.A. y ONLINE PARAGUAY S.A.**, con el siguiente resultado:

Nº	Oferente	Precio Unitario G. Lote Nº 1	Precio Unitario G. Lote Nº 2	Precio Unitario Total IVA Incluido G.
1	**MTEL PARAGUAY S.A.**	G. 27.000.-	G. 27.000.-	G. 54.000.-
2	**VOICENTER S.A.**	G. 28.950.-	G. 28.500.-	G. 57.450.-
3	**ONLINE PARAGUAY S.A.**	G. 32.400.-	No Cotiza	G. 32.400.-

- **Verificación cuantitativa de los documentos presentados conforme al Acta de Apertura de Ofertas:**

Nº	Documentación	MTEL PARAGUAY S.A.	VOICENTER S.A.	ONLINE PARAGUAY S.A.
1	Formulario de Oferta	Presenta	Presenta	Presenta
2	Garantía de Mantenimiento de Oferta	Presenta	Presenta	Presenta
3	Poder del Representante	Presenta – SIPE	Presenta – SIPE	No Presenta
4	Constitución de Sociedad	Presenta – SIPE	Presenta – SIPE	Presenta
5	Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC	Presenta – SIPE	Presenta – SIPE	Presenta
6	Balance General y Estados de Resultados	Presenta – SIPE	Presenta	No Presenta
7	Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta	Presenta – SIPE	Presenta – SIPE	Presenta
8	Certificado expedido por la Secretaria de la Función Pública	No Presenta	No Presenta	No Presenta
9	Patente Comercial – Municipal	Presenta – SIPE	Presenta	No Presenta
10	Certificado de Cumplimiento Tributario	Presenta	Presenta	No Presenta

- **Evaluación de los documentos presentados según Comité de Evaluación de Ofertas:**

Nº	Documentación	MTEL PARAGUAY S.A.	VOICENTER S.A.	ONLINE PARAGUAY S.A.
1	Formulario de Oferta	Presentó	Presentó	Presentó
2	Garantía de Mantenimiento de Oferta	Presentó	Presentó	Presentó
3	Poder del Representante	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	No aplica (1)
4	Constitución de Sociedad	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó
5	Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó
6	Balance General y Estados de Resultados	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó	No Presentó (2)
7	Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó
8	Certificado expedido por la Secretaria de la Función Pública	No Presentó (3)	No Presentó (3)	No Presentó (3)
9	Patente Comercial – Municipal	Presentó Constancia del SIPE en estado Activo	Presentó	No Presentó (2)
10	Certificado de Cumplimiento Tributario	Presentó	Presentó	No Presentó (2)

CAROLINA AUARA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

(1) No aplica, considerando que la representación legal está dada en el Estatuto Social y en el Acta de Asamblea.

(2) Los documentos señalados son de carácter formal, los cuales podrán ser requeridos, en su caso.

(3) Los Certificados expedidos por la Secretaria de la Función Pública fueron obtenidos del portal **http://www.documentos.gov.py/.**

- **Observación realizada en el acta de apertura de sobres de ofertas:**

Observación N° 1: El representante de la firma **VOICENTER S.A.,** deja constancia de sus observaciones conforme al documento anexo al presente acta (folio 1), formando parte integral del presente acta, firmado por los mismos en el presente acto:

1.1: "*El estado financiero de MTEL PARAGUAY S.A. arroja un saldo negativo de utilidad del año 2018, a los efectos de analizar la capacidad financiera, es la observación*".

- **Respuesta a la observación realizada en el acta de apertura de sobres de ofertas:**

De conformidad a lo establecido en el Art. 54°del Decreto N° 21909/03, el Comité de Evaluación de Ofertas ha procedido al análisis de la observación formulada por los participantes en el acto de apertura de ofertas:

Respuesta Observación N° 1: El análisis de los Balances fue realizado por la Gerencia de Área de Administración y Finanzas – Gerencia Departamental de Finanzas – División Programación y Estudios Financieros, según nota G.A.A.F. Nº 180/2019 de fecha 26 de noviembre de 2019. El detalle se encuentra en el apartado "Verificación de la Capacidad Financiera".

- **Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial**:

Posteriormente, se ha procedido a la verificación del cumplimiento de cada oferta respecto a las documentaciones básicas de carácter sustancial, de conformidad a lo establecido en el Art. 61° del Decreto N° 21909/03 y demás disposiciones que rigen a las Compras Públicas, observándose lo siguiente:

Documentos	MTEL PARAGUAY S.A.	VOICENTER S.A.	ONLINE PARAGUAY S.A.
Formulario de Oferta [El formulario de oferta y lista de precios, serán generados electrónicamente a través del SICP, y deberán ser completado y firmado por el Oferente]	Cumple	**No Cumple (4)**	Cumple
Garantía de Mantenimiento de Oferta [La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida conforme al modelo indicado en la Sección VI, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución. Debe cumplir con los requisitos indicados en las Instrucciones al Oferente]	Cumple	Cumple	Cumple
Documentos Legales. Personas Jurídicas Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos.	Cumple	Cumple	Cumple
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 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	Cumple	Cumple
Capacidad Legal			
Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar establecidas en el artículo 40 y de integridad conforme al artículo 20, inc. "w", ambos de la Ley N° 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas. **Inciso a)** Verificará los registros del personal de la convocante para detectar si el Oferente o sus representantes, se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso "a" del artículo 40. **Inciso b)** Verificará por los medios disponibles, si el Oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones contenidas en la Ley Nº 1626/00 "De la Función Pública", aparecen en la base de datos del SINARH o bien de la Secretaría de la Función Pública.	Cumple	Cumple	Cumple

CAROLINA ALADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

(4) VOICENTER S.A.: Presentó su lista de precios que forma parte del Formulario de Oferta del Lote N° 1 "Servicio de Cobranzas" sin cargar precio Unitario (IVA Incluido) y del Lote N° 2 "Atención al cliente" de manera incompleta al no cargar el Precio Unitario (IVA Incluido). Al respecto, el Art. 44° del Decreto N° 1107 señala: "*Omisión de datos en el Formulario de Oferta. Si en el Formulario de la Oferta Física (Lista de Precios), se omitiera algún dato que ya conste en el acta de sesión pública virtual, éste complementará la información omitida en el Formulario de la Oferta.* ***Esta regla no aplicará cuando el dato omitido se refiera a precios***". Por tanto, siendo documento de carácter sustancial, se procede a rechazar la oferta presentada por VOICENTER S.A. para los Lotes 1 y 2, de conformidad al Art. 60 del Decreto 21.909/03.

Nota: Según consultas realizadas en la base de datos del portal http://www.documentos.gov.py/ sobre si los oferente o representantes legales son funcionarios públicos o no, y el informe GDC N° 7642019 de fecha 26 de noviembre de 2019 de la Gerencia Departamental de Cumplimiento referente a la verificación de Prevención de Lavado de Dinero (LD), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP), se informa cuanto sigue:

OFERENTE NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE	RUC C.I. Nº	REGISTRO EN EL SINARH COMO FUNCIONARIO PÚBLICO	PREVENCIÓN (LD), (FT) Y (FP)
M-TEL PARAGUAY S.A.	**80025826-6**		Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda.
MARTIN FEDERICO RUIZ	8.201.633	No Registra datos	
MARCOS ARIEL SERRA PASSARINI	6.993.571	No Registra datos	
MAURO DAVID CARRERAS ARZAMENDIA	3.686.308	No Registra datos	
BACILIO VERA	585.409	No Registra datos	
ONLINE PARAGUAY S.A.	**80101720-3**		Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda
OSCAR ANTONIO NOGUERA SALED	2.362.126	Asistente Área Operativa – Cargo Permanente – Administración Nacional de Navegación y Puertos (ANNP) **(5)**	
VOICENTER S.A.	**80030641-4**		Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda
RAMON RAMIREZ PARADA	988.149	No Registra datos	
OSCAR DANIEL ARANDA ZEMAN	690.811	No Registra datos	
PABLO FELICIANO ZUBIRI	3.526.146	No Registra datos	
SERGIO ANDRES ARANDA ZENAN	690.814	Profesor Adjunto – Optativa 2 Ética y Legislación – Universidad Nacional de Asunción (FPUNA) **(5)**	
FERNANDO OMAR SAMUDIO RIQUELME	978.014	No Existen datos	
CESAR AMADO BARRETO OTAZU	1.015.589	No Registra datos	Persona Políticamente Expuesta Politically Exposed Person (PEP)
CLAUDIA MARCELA FERNANDEZ	2.990.818	No Registra datos	Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda

(5) Se constató que las personas señaladas figuran en la base de datos del SINARH, sin embargo analizada la condición de las mismas concluimos que no les alcanzan las prohibiciones y limitaciones para presentar propuesta para contratar establecidas en el Art. 40, incisos A) y B).

- **Verificación del Registro de Inhabilitados:**

De la verificación realizada en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas de la DNCP en fecha 2 de diciembre de 2019, se constató que los oferentes no se hallan en el Registro de Inhabilitados.

- **Tabla comparativa de precios de las ofertas:**

De conformidad a la disposición contenida en el núm. 2) del Art. 61° del Decreto N° 21909/03, se procedió a la verificación de las listas de precios presentadas por **MTEL PARAGUAY S.A.** y **ONLINE PARAGUAY S.A.**, resultando que no presenta errores aritméticos por lo que el cuadro comparativo de ofertas es como sigue:

CAROLINA AUDA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARÁZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

1- SERVICIO DE COBRANZAS (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	
Oferentes	**Precio Total (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000
ONLINE PARAGUAY S.A.	32.400

2- ATENCION AL CLIENTE- GESTION OPERADORES (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	
Oferentes	**Precio Total (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000

- **Verificación de los precios de las ofertas:**

Se procedió a comparar las listas de precios presentadas por los oferentes **MTEL PARAGUAY S.A.** y **ONLINE PARAGUAY S.A.**, con los precios referenciales de la convocante conforme la Resolución DNCP Nº 411/2018, cuyo resultado se detalla en los siguientes cuadros:

LOTE N° 1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)			PRECIO REFERENCIAL BNF	M-TEL PARAGUAY S.A.		ONLINE PARAGUAY S.A.	
Ítem	**Descripción del Bien**	**Cantidad**	**Precio total (IVA incluido) G.**	**Precio total (IVA incluido) G.**	**%**	**Precio total (IVA incluido) G.**	**%**
1	Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	1	38.000	27.000	-29%	32.400	-15%

LOTE N° 2 -Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)			PRECIO REFERENCIAL BNF	M-TEL PARAGUAY S.A.	
Ítem	**Descripción del Bien**	**Cantidad**	**Precio total (IVA incluido) G.**	**Precio total (IVA incluido) G.**	**%**
1	Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)	1	38.333	27.000	-30%

De los cuadros precedentes se desprende que las ofertas presentadas por los oferentes **MTEL PARAGUAY S.A.** y **ONLINE PARAGUAY S.A.**, se hallan **dentro de los parámetros** establecidos por la Resolución DNCP Nº411/18.

La disponibilidad presupuestaria para el presente llamado se halla contemplada en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N° 185/2019 de fecha 18/02/2019. Teniendo en cuenta que el **llamado es Plurianual**, la ejecución de la presente contratación estará sujeta a la aprobación Presupuestaria correspondiente a los Ejercicios Fiscales 2020 y 2021, respectivamente, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 14° de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

- **Aplicación del margen de preferencia:**

A fin de dar cumplimiento a la Ley N° 4558/11 que establece un margen de preferencia del 20% a favor de los productos y servicios de origen nacional debiendo el oferente presentar la documentación pertinente para el efecto emitida por el Ministerio de Industria y Comercio, la Subgerencia Departamental de Evaluación de Ofertas por nota BNF SDEO Nº 545, de fecha 26 de noviembre de 2019, solicitó al oferente **ONLINE PARAGUAY S.A.**, el Certificado de Origen de Producto y Empleo Nacional para aplicar el margen de preferencia correspondiente.

ONLINE PARAGUAY S.A., por nota de fecha 27 de noviembre de 2019, informó que no cuenta con el documento requerido.

MTEL PARAGUAY S.A., presentó con su oferta el Certificado de Origen de Producto y Empleo Nacional **N° 63848** con ID: 355624, que consigna: Actividad Específica: Servicios de telemarketing, incluidos servicios de atención al cliente. Actividad: "TELECOMUNICACIONES, CALL CENTER Y BPO", de fecha 23 de setiembre de 2019.

CAROLINA AUAPA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

Cabe señalar que la Subgerencia de Evaluación de Ofertas procedió a verificar la autenticidad del Certificados de Origen de Producto y Empleo Nacional presentado y la veracidad de los datos contenidos en el mismo, a través de la ventana de consulta habilitada por la Dirección General del Sistema de Ventanilla Única de Exportación en el Portal del Ministerio de Industria y Comercio, siguiendo los pasos señalados en el Art. 3° de la Resolución N°1560/2016.

El oferente **MTEL PARAGUAY S.A.**, cuenta con el Certificado de Origen Nacional y el mismo es aplicado únicamente para el ID que individualiza cada llamado a petición del solicitante para cada llamado en particular, siendo la Dirección General de Desarrollo Empresarial del MIC el organismo responsable de la emisión del Certificado de Origen Nacional, constituyendo prueba suficiente del carácter del producto nacional. Se constata que el MIC otorgó al mencionado oferente el certificado que respalda el origen nacional. (Resolución DNCP N° 4323/19).

En ese sentido, corresponde su aplicación; sin embargo no se hace necesaria por ser la oferta de menor precio.

Habiéndose verificado la cuestión mencionada, la **"Tabla comparativa de precios de las ofertas" permanece sin variación:**

1- SERVICIO DE COBRANZAS (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	
Oferentes	**Precio Total (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000
ONLINE PARAGUAY S.A.	32.400

2- ATENCION AL CLIENTE- GESTION OPERADORES (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	
Oferentes	**Precio Total (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A. – 80025826-6	27.000

De conformidad a lo dispuesto en el Art. 61° del Decreto N° 21.909/03 se procede a seleccionar la oferta más baja para el Lote N° 1 y la única oferta para el Lote N° 2, que corresponde a la presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.**, a los efectos de verificar su cumplimiento con los demás requisitos de la convocatoria, observándose en ese sentido cuanto sigue:

- **Verificación de las ofertas respecto a los demás requisitos establecidos en el PBC**:

Atendiendo a lo mencionado precedentemente en el presente apartado, el Comité de Evaluación de Ofertas se ha abocado al análisis de la oferta más baja presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.**, a los efectos de verificar su cumplimiento respecto a los demás requisitos solicitados en el Pliego de Bases y Condiciones.

- **Verificación de los documentos legales requeridos en el PBC:**

Se ha procedido a verificación de los demás documentos de la licitación indicados en la Sección VII Anexo I. Documentos que compone la oferta, constatándose lo siguiente:

OFERENTES	MTEL PARAGUAY S.A.
Documentos legales para Oferentes individuales que sean Personas Jurídicas	**Cumple/ No cumple**
Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC.	Cumple
Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	Cumple
Patente Municipal vigente.	Cumple
Fotocopia simple Certificado de Cumplimiento Tributario vigente.	Cumple

- **Solicitud de Aclaración de las Ofertas y las respuestas de los Oferentes:** Ninguna.

- **Verificación de la Experiencia y Capacidad Técnica:**

De conformidad a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, se ha procedido a analizar la Experiencia y Capacidad Técnica presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.**, constatándose el siguiente análisis:

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

Oferente	MTEL PARAGUAY S.A.
Documentos adicionales a la oferta que demuestren que los Bienes o Servicios:	**Cumple/No Cumple**
Balances de los 3 (tres) últimos ejercicios financieros (Años: 2015, 2016 y 2017).	Cumple
LOTE N° 1 – SERVICIO DE COBRANZAS: 1. El Oferente deberá presentar copia de contratos o facturas debidamente completadas, donde demuestre que ha realizado implementaciones de Servicios de Gestión de Recuperación de cartera morosa vía telefónica en los últimos 3 (tres) años a empresas Públicas y/o Privadas del sector financiero. Mínimo 1 (un) contrato y/o factura por año. (Años 2016, 2017 y 2018).	Cumple
2. El Oferente deberá presentar mínimo 3 (tres) constancias, notas y/o actas de haber proveído satisfactoriamente el servicio de Call Center a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 3 (tres) años. (Años 2016, 2017 y 2018).	Cumple
3. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 150 (ciento cincuenta) posiciones activas.	Cumple
4. En los casos del requisito 3 la Convocante realizará una visita técnica para comprobar la existencia y funcionamiento de la infraestructura, base de datos y herramientas y emitirá un certificado de esta visita y su resultado. Esto se realizará en la etapa de verificación de ofertas presentadas.	Cumple
5. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.	Cumple
6. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.	Cumple
7. El Oferente deberá realizar una visita técnica para el relevamiento de la infraestructura y tecnología del Banco para la integración con los sistemas del proveedor con las bases de datos del BNF, para lo cual el banco entregará una constancia de visita técnica que deberá presentar con la oferta, caso contrario deberá presentar una declaración jurada en la que manifieste conocer a cabalidad la infraestructura del banco y tecnología para la implementación del servicio correspondiente a este lote.	Cumple
LOTE N° 2 – ATENCION AL CLIENTE: 1. El Oferente deberá presentar una copia de contratos y/o facturas debidamente completadas, donde demuestre que ha realizado implementaciones de Servicios de Call Center para Atención al Cliente en los últimos 3 (tres) años a Empresas Públicas y/o Privadas del sector financiero. Mínimo 1 (un) contrato y/o factura por año. (Años 2016, 2017 y 2018).	Cumple
2. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas.	Cumple
3. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada 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 al cliente.	Cumple
4. En los casos de los requisitos 2 y 3, la Convocante realizará una visita técnica para comprobar la existencia y funcionamiento de la infraestructura, base de datos y herramientas y emitirá un certificado de esta visita y su resultado. Esto se realizará en la etapa de evaluación de ofertas presentadas.	Cumple
5. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.	Cumple
6. El Oferente deberá presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.	Cumple
7. El Oferente deberá realizar una visita técnica para el relevamiento de la infraestructura y tecnología del Banco para la implementación de los servicios, opciones de autoatención (IVR) así como del procesos de Atención a clientes a ser prestados, tanto telefónico como omnicanal, para lo cual el banco entregará una constancia de visita técnica que deberá presentar con la oferta, caso contrario deberá presentar una declaración jurada en la que manifieste conocer a cabalidad la infraestructura del banco y tecnología para la implementación del servicio correspondiente a este lote.	Cumple
Certificado de Origen Nacional del Ministerio de Industria y Comercio.	Cumple
Certificado expedido por la Secretaria de la Función Pública, en la cual conste que el mismo no es funcionario público; en caso de personas jurídicas presentar el certificado de los miembros de directorio o socios gerentes.	Cumple

- **Verificación de la Capacidad Financiera**:

De conformidad a lo establecido en la Sección II – Criterios de Evaluación y Requisitos de Calificación, se ha procedido al análisis de la capacidad financiera presentada por el oferente **MTEL PARAGUAY S.A.**, constatándose el siguiente análisis:

Parámetros considerados para análisis de Balances (2016, 2017, 2018).

Oferentes	Índice de Liquidez	Endeudamiento Pasivo Total s/Activo Total	Rentabilidad Resultado s/Capital	Capacidad Financiera
	Igual o mayor a 1 en promedio en los últimos 3 (tres) años	No deberá ser mayor que 0,80 en promedio en los últimos 3 (tres) años	El promedio en los últimos 3 (tres) años no deberá ser negativo	**Cumple/No Cumple**
MTEL PARAGUAY S.A.	11,97	0,25	15,29%	Cumple

Nota: El análisis de los Balances fue realizado por la Gerencia de Área de Administración y Finanzas – Gerencia Departamental de Finanzas – División Programación y Estudios Financieros, según nota G.A.A.F. Nº 180/2019 de fecha 26 de noviembre de 2019.

CAROLINA ALDAA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELFIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

- **Inspecciones y Pruebas en la etapa de evaluación:**

La Convocante realizará una visita técnica para comprobar la existencia y funcionamiento de la infraestructura, base de datos y herramientas y emitirá un certificado de esta visita y su resultado.

Al respecto, en fecha 28 de Noviembre se realizó la visita para la inspección técnica del oferente **MTEL PARAGUAY S.A.**: que se presenta para el Lote N° 1 - SERVICIO DE COBRANZAS (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación) y Lote N° 2- ATENCION AL CLIENTE- GESTION OPERADORES (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación) certificándose que cumple con el funcionamiento de la infraestructura, base de datos y herramientas para el Servicio de Cobranzas y Atención al cliente.

- **Verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas indicadas en el PBC:**

Por nota BNF SDEO Nº 541 de fecha 26 de noviembre de 2019, la Subgerencia Departamental de Evaluación de Ofertas remitió a la Gerencia de Área de Tecnología Informática y Comunicaciones la oferta presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.** para verificar si la misma se ajusta a las especificaciones técnicas requeridas en el Pliego de Bases y Condiciones.

La mencionada Gerencia por nota G.D.T.I.C. N° 440/2019 de fecha 29 de noviembre de 2019, informó que **MTEL PARAGUAY S.A.** cumple en cuanto a experiencia, Capacidad Técnica y Especificaciones Técnicas.

- **Propuesta de adjudicación:**

De la evaluación de las documentaciones legales, técnicas, económicas y de experiencias realizada al oferente **MTEL PARAGUAY S.A.**, se concluye que la misma cumple con los requerimientos del Pliego de Bases y Condiciones, por lo que este Comité de Evaluación de Ofertas recomienda la adjudicación de la presente licitación, conforme al siguiente detalle:

- **Oferente: MTEL PARAGUAY S.A.**

LOTE N° 1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)									
Ítem	**Código Catálogo**	**Descripción del Bien**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Monto Mínimo**	**Monto Máximo**	**Precio unitario (IVA incluido) G.**	**Precio total (IVA incluido) G.**
1	83111507-001	Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	Hora	EVENTO	1	**843.449.429**	**1.686.898.857**	27.000	27.000

LOTE N° 2 -Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)									
Ítem	**Código Catálogo**	**Descripción del Bien**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Monto Mínimo**	**Monto Máximo**	**Precio unitario (IVA incluido) G.**	**Precio total (IVA incluido) G.**
1	83111507-001	Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)	Hora	EVENTO	1	**1.268.924.143**	**2.537.848.285**	27.000	27.000

La presente adjudicación se formalizará mediante contrato abierto.

CAROLINA ALDAZ DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

- **Recomendación**:

Sobre la base del análisis realizado, expresado precedentemente, y, atendiendo a lo establecido en los Artículos 27º y 28° de la Ley N° 2051/03, el Comité de Evaluación de Ofertas recomienda para el **"SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF"**, solicitada en la **LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 17/2019** adjudicar al oferente **MTEL PARAGUAY S.A.,** el **Lote Nº 1 - "Servicio de cobranzas" (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)"**, en la modalidad de Contrato Abierto, por un monto mínimo de G. 843.449.429 (Guaraníes ochocientos cuarenta y tres millones cuatrocientos cuarenta y nueve mil cuatrocientos veintinueve), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y hasta un monto máximo de G. 1.686.898.857 (Guaraníes un mil seiscientos ochenta y seis millones ochocientos noventa y ocho mil ochocientos cincuenta y siete) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el **Lote N° 2 -Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)** en la modalidad de Contrato Abierto, por un monto mínimo de G. 1.268.924.143 (Guaraníes un mil doscientos sesenta y ocho millones novecientos veinticuatro mil ciento cuarenta y tres), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y hasta un monto máximo de G. 2.537.848.285 (Guaraníes dos mil quinientos treinta y siete millones ochocientos cuarenta y ocho mil doscientos ochenta y cinco) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el plazo de 24 (veinticuatro) meses.

Atentamente,

Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA AUADA DE GARDEL
MIEMBRO

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
MIEMBRO

JOSE ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
MIEMBRO

HUGO MARIANO DIÁZ VERA
COORDINADOR

Nota: La funcionaria, **CYNTHIA S. MONGELOS DAVID, SECRETARIA**, se encuentra ausente por motivo de traslado a una Sucursal de la Institución.