CEO Nº 21/2023

Asunción, 3 de mayo de 2023.

SEÑORES
GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES:

REF.: LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 14/2023 "SERVICIO DE CALL CENTER (SBE)" ID N° 421.535

Nos dirigimos a Ustedes, en atención a su memorándum recibido en fecha 29 de marzo de 2023 por el cual remitieron los antecedentes de la **LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 14/2023 "SERVICIO DE CALL CENTER (SBE)" – ID N°421.535**, con el objeto de presentar el informe del Comité de Evaluación de Ofertas sobre 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° 4 Acta 61 de fecha 06/08/2020 y modificada por Resolución N° 7 Acta 61 de fecha 12/08/2021, ambas resoluciones del Directorio del Banco Nacional de Fomento.

Por Resolución N° 7 Acta 6 de fecha 1 de febrero de 2023 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, se aprobó el Pliego de Bases y Condiciones para el presente llamado. Por Resolución N° 8 Acta 11 de fecha 22 de febrero de 2023 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, se aprobó el PAC – Ejercicio Fiscal 2023, en el cual se incluyó la convocatoria de referencia.

De conformidad a lo establecido en el Art. 67° del Decreto N° 2992/2019 pasamos a exponer el resultado del análisis realizado:

- **Acta de Sesión Pública Virtual:**

En la fecha fijada para el efecto, 27 de marzo de 2023 y de acuerdo al Acta de Sesión Pública Virtual SBE ID N° 421.535, presentaron sus propuestas **MTEL PARAGUAY S.A, MEJOR PROMO S.A, VOICENTER S.A y ONLINE PARAGUAY S.A.**

De acuerdo al Acta de Sesión Pública Virtual mencionada, se detalla a continuación los mejores lances de cada proveedor por el total:

1 – Servicio de Call Center	
Oferentes	**Mejor Precio (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A – 80025826-6	39.000.-
MEJOR PROMO S.A. – 80082542-0	39.999.-
VOICECENTER S.A. – 80030641-4	72.000.-
ONLINE PARAGUAY S.A. – 80101720-3	86.800.-

Ítem Ganado por Proveedor:

Proveedor: 80025826-6 – MTEL PARAGUAY S.A.

Ítem	**Mejor Precio (IVA Incluido) G.**
1 – Servicio de Call Center	39.000.-

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

Conforme se desprende del Acta de apertura de sobres de ofertas de fecha 29 de marzo de 2023, se procedió a la apertura de las ofertas presentadas por **MTEL PARAGUAY S.A, MEJOR PROMO S.A, VOICENTER S.A y ONLINE PARAGUAY S.A.** con el siguiente resultado:

Nº	**Oferentes**	**Precio Total (Iva Incluido) G.**
1	MTEL PARAGUAY S.A	39.000
2	MEJOR PROMO S.A.	105.147
3	VOICECENTER S.A.	72.000
4	ONLINE PARAGUAY S.A.	86.800

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
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

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

La Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones procedió a la verificación preliminar y cuantitativa de la documentación contenida en las ofertas presentadas, de conformidad con el artículo 24 de la Ley N° 2051/03 y el artículo 57 del Decreto N° 2992/2019, con el siguiente resultado:

Oferente	Formulario de Oferta debidamente de Firmado	Documento que acredita la identidad y la representación del firmante de la oferta	Declaración Jurada del Articulo 40	Garantía de Mantenimiento de Oferta
MEJOR PROMO S.A.	SI	SI	SI	**Moneda de la Oferta:** Guaraníes **Monto total de la Oferta:** 105.147 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora**: Patria S.A. **Monto Total Asegurado** Gs. 337.500.000.- **Vigencia de Póliza**: de 27/03/2023 a 04/08/2023, 130 días
ONLINE PARAGUAY S.A.	SI	SI	SI	**Moneda de la Oferta:** Guaraníes **Monto total de la Oferta:** 86.800 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora**: Intercontinental de Seguro y Reaseguro S.A. **Monto Total Asegurado** Gs. 675.000.000 **Vigencia de Póliza**: de 24/03/2023 a 24/08/2023, 154 días
VOICENTER S.A.	SI	SI	SI	**Moneda de la Oferta:** Guaraníes **Monto total de la Oferta:** 72.000 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora**: Yasyreta Aseguradora **Monto Total Asegurado** Gs. 675.000.000 **Vigencia de Póliza**: de 06/03/2023 a 02/08/2023, 150 días
MTEL PARAGUAY S.A.	SI	SI	SI	**Moneda de la Oferta:** Guaraníes **Monto total de la Oferta:** 39.000 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora**: Patria S.A. **Monto Total Asegurado** Gs. 675.000.000 **Vigencia de Póliza**: de 27/03/2023 a 04/08/2023, 130 días

- **Observaciones realizadas en el acto de apertura de los sobres de las ofertas:**

Observación N° 1: El representante de ONLINE PARAGUAY S.A. deja constancia de sus observaciones conforme al siguiente detalle:

1.1 Requerimos a la convocante solicitar todos los recaudos suficientes para demostrar la viabilidad de los precios cotizados donde se demuestre que el precio final obtenido contempla, sueldos acordes al cargo, seguridad social, aguinaldos, vacaciones, infraestructura y otros. Todo esto considerando que las ofertas presentadas por las firmas MTEL PARAGUAY S.A, VOICENTER S.A. y MEJOR PROMO S.A. resultan totalmente irrisorias para dar cumplimiento a las exigencias iniciales donde solicitan personal operativo mínimo requerido exclusivamente para el BNF que será de 111 (ciento once) personales distribuidos conforme lo establezca las necesidades del Banco Nacional de Fomento.

1.2 La carta oferta presentada por la firma VOICENTER S.A. no se encuentra debidamente firmada y sellada además presenta enmiendas en la misma, algunos de los documentos presentados se encuentran completados a lápiz de papel.

Observación N° 2: El representante de MTEL PARAGUAY S.A. deja constancia de sus observaciones conforme al siguiente detalle:

- MEJOR PROMO S.A.

2.1 No cuentan con documentos que acrediten la identidad.
2.2 Formulario de oferta, los precios no coinciden con los ofertados en la subasta.
2.3 Póliza con valor incorrecto (337.500.000)
2.4 No adjunta referencia de experiencia (constancia)
2.5 No adjunta facturas que avalen 35% del total de facturación en los últimos 5 años.
2.6 No presenta constancia de visita técnica.
2.7 No presenta ratios de liquidez.
2.8 No cuentan con declaración jurada de contar herramienta omnicanal.

- ONLINE PARAGUAY S.A.

2.9 Póliza no inicia el primer día de la etapa competitiva (27/03/2023)
2.10 No adjunta referencias de experiencia (constancias)
2.11 No adjunta facturas que avalan 35% del total de facturación.
2.12 No presenta constancia de visita técnica.

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HERESTA
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

2.13 No presenta ratios de liquidez, ni balances de los últimos 3 años.

- VOICENTER S.A.

2.14 Documentos sustanciales escritos con lápiz de papel.
2.15 No presenta certificado de origen.
2.16 Póliza no inicia el primer día de la etapa competitiva (27/03/2023)
2.17 No adjunta ratios de liquidez y balances de los últimos 3 años.
2.18 No presentan formularios de IVA (500 y 120)

Observación N° 3: El representante de VOICENTER S.A. deja constancia de sus observaciones conforme al siguiente detalle:

- La empresa MEJOR PROMO S.A.no presento documentos sustanciales como:

3.1 Patente comercial.
3.2 Documentos legales que acrediten la existencia de la personería jurídica.
3.3 Constancia del Ruc
3.4 Constancia de Beneficiarios finales y Registro de Personas y Estructuras Jurídicas
3.5 La planilla de oferta presentada no corresponde el monto del resultado que se refleja en el Acta de la Subasta Electrónica.
3.6 La garantía no está acorde.
3.7 Además no presenta documentos que avalen la capacidad técnica, capacidad financiera y comprobantes que avalen su experiencia.
3.8 La empresa MTEL PARAGUAY S.A. ha presentado precios irrisorios, más del 50% menos de los precios referenciales del pliego,el caso de gestión de mora es totalmente irracional, cuyo precio por hora no cubre ni el 10% del salario mínimo, sin ni siquiera consideran los cargos sociales legales.

- La empresa ONLINE PARAGUAY S.A. no ha presentado documentos sustanciales como:

3.9 Patente comercial.
3.10 Documentos legales que acrediten la existencia de la personería jurídica.
3.11 Constancia del Ruc.
3.12 Constancia de Beneficiarios Finales y Registro de Personas y Estructuras Jurídicas.
3.13 Además, no presento documentos que avalen la capacidad técnica, capacidad financiera y comprobantes que avalen su experiencia.

- **Respuestas a las observaciones realizadas en el acto de apertura de sobres de ofertas:**

Respuesta 2.1,2.2, 2.3, 2.14, 3.2, 3.5, 3.6, 3.10.: El análisis de lo observado es realizado en el apartado *"Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial"*.

Respuesta 2.6, 2.12.: Según el Pliego de Bases y Condiciones la participación de la visita técnica no es obligatoria.

Respuesta 2.4, 2.5, 2.7, 2.8, 2.10, 2.11, 2.13, 2.17, 2.18, 3.1, 3.3, 3.7, 3.9, 3.11, 3.13.: Con relación a las observaciones señaladas referente a las documentaciones de carácter formal, las verificaciones de las mismas de corresponder son analizadas en los apartados *"Verificación de la Experiencia y Capacidad Técnica"* y "*Verificación de la Capacidad Financiera*", la falta de presentación al momento de la apertura de ofertas no conlleva la descalificación del oferente, pudiendo ser solicitados en la etapa de evaluación.

Respuesta 1.1, 3.8.: En todos los casos en que se observan precios que se encuentran por debajo del 25 % por debajo y/o 15% por encima de los precios referenciales, se procederá conforme a establecido en el Artículo N° 4 de la Resolución Nº 1890/2020, cuyo análisis se encuentra en el apartado "*Verificación de los precios ofertados por los oferentes participantes*".

Respuesta 1.2: La falta de sello en los documentos no tiene ninguna incidencia y no afecta de manera significativa el proceso de evaluación de las ofertas.

Respuesta 2.15, 3.4, 3.12.: Sobre las observaciones mencionadas, la verificación correspondiente se realiza en el apartado de "*Verificación de los documentos legales requeridos en el PBC"* solicitando al oferente una aclaración o remisión de los documentos correctos, en su caso.

Respuesta 2.9: ONLINE PARAGUAY S.A. presentó junto con su oferta la Garantía de Mantenimiento de Oferta con fecha de vigencia desde el 24/03/2023 anterior al inicio de la etapa competitiva y teniendo en cuenta que el plazo de validez establecida en el pliego de bases y condiciones es de 120 días, se encuentra en plazo conforme a lo establecido en el Art. 57 de la Resolución DNCP N° 1399/20 *"Los documentos que componen la oferta física deberán demostrar*

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA
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

que el oferente se encontraba en cumplimiento de los requisitos establecidos en el PBC al momento del inicio de la etapa competitiva de la SBE".

Respuesta 2.16: VOICENTER S.A. presentó junto con su oferta la Garantía de Mantenimiento de Oferta con fecha de vigencia desde el 06/03/2023 anterior al inicio de la etapa competitiva y teniendo en cuenta que el plazo de validez establecido en el pliego de bases y condiciones es de 120 días, se encuentra en plazo conforme a lo establecido en el Art. 57 de la Resolución DNCP N° 1399/20 *"Los documentos que componen la oferta física deberán demostrar que el oferente se encontraba en cumplimiento de los requisitos establecidos en el PBC al momento del inicio de la etapa competitiva de la SBE".*

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

Posteriormente, se procedió a la verificación de las ofertas de **MTEL PARAGUAY S.A, MEJOR PROMO S.A, VOICENTER S.A. y ONLINE PARAGUAY S.A.** respecto al cumplimiento de las documentaciones básicas de carácter sustancial, de conformidad a lo establecido en el artículo 61 del Decreto N° 2992/2019, observándose lo siguiente:

OFERENTES	MTEL PARAGUAY S.A.	MEJOR PROMO S.A.	VOICENTER S.A.	ONLINE PARAGUAY S.A.
Documentos		Cumple / No Cumple		
Formulario de Oferta [El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]	CUMPLE	NO CUMPLE (*)	CUMPLE	CUMPLE
Garantía de Mantenimiento de Oferta La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.	CUMPLE	NO CUMPLE (**)	CUMPLE	CUMPLE
Oferentes Individuales. 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. - 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	CUMPLE
Requisitos de Calificación. Calificación Legal Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, contempladas en el artículo 40 de la Ley Nº 2051/03, modificado por Ley Nº 6716/2021, declaración que forma parte del formulario de oferta. Serán desechadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para contratar a la hora y fecha límite de presentación de ofertas o a la fecha de firma del contrato. A los efectos de la verificación de la existencia de prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley Nº 2051/03, modificado por Ley Nº 6716/2021, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis: 1. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas que incluye la declaratoria debidamente firmada. 2. 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 de la Ley Nº 2051/03, modificado por Ley Nº 6716/2021. 3. Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley Nº 2051/03, modificado por Ley Nº 6716/2021, aparecen en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública. 4. Si se constatara que alguno de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá ejecutar el contrato, exponiendo los motivos para aceptar o rechazar la oferta, según sea el caso. 5. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de Declaración de Miembros, de conformidad a estándar debidamente firmado en su oferta y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de "Sanciones a Proveedores" del SICP a fin de detectar si directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso m) y n) del artículo 40 de la Ley Nº 2051/03, modificado por Ley Nº 6716/2021. El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente. 6. Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos, la oferta será rechazada y se remitirán los 16/47 antecedentes a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP) para los fines pertinentes.	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
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

(*) MEJOR PROMO S.A presentó en su oferta física precios unitarios que varían del precio total por evento y siendo el presente lote por montos mínimos y máximos, contrato abierto y las cantidades 1 (uno), los montos totales deben ser iguales a los montos unitarios, el cual, no es el caso, conforme al siguiente detalle:

Ítems del llamado Servicio de Call Center (SBE) - Ad Referéndum 2023 con ID: 421535

Total, Contrato Abierto: por Monto. Mínimo: 6.750.000.000 Máximo: 13.500.000.000 , Abastecimiento simultáneo: No

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de	Presentac	Cantidad	Monto M	Monto M	Precio unitario (IVA incluído)	Precio total
1	83111507-001	Servicio de Gestión de Mora	Hora	EVENTO	1			48500	55775
2	83111507-001	Atención al Cliente Gestión operadores	Hora	EVENTO	1			42933	49372
								Precio Total	105147

Firma
Nombre: Carlos Acosta
En calidad de: Representante Legal

Mejor Promo SA
RUC: 80082542-0

El art. 55 de la Resolución DNCP 1399/20 establece que: "*Para la presentación de ofertas físicas, el oferente deberá presentar su lista de precios ajustada al precio final de la competencia electrónica.*" y siendo dicho documento de carácter sustancial se procede a **eliminar** la oferta del mismo conforme lo establece en el Art. 61 del Decreto 2992/19.

(**)Así mismo **MEJOR PROMO S.A.** presentó la póliza de garantía de mantenimiento de oferta cuyo importe no cubre el porcentaje solicitado en el Pliego de Bases y Condiciones, equivalente al 5% del monto máximo total de la oferta en la etapa de recepción de propuestas que representa G. 675.000.000, siendo la cobertura de la póliza presentada por G. 337.500.000 y consecuentemente siendo la garantía de mantenimiento de oferta un documento de carácter sustancial, se procede a **eliminar** la oferta de conformidad con el Art. 63 del Decreto N° 2992/19.

Nota: Según consultas realizadas por la Gcia. De Área TH – Gcia de Dep. Adm. Del Personal en la base de datos del SINARH sobre si los oferentes o sus representantes legales son funcionarios públicos o no, se informa cuanto sigue:

OFERENTE NOMBRE Y APELLIDO DEL REPRESENTANTE	RUC C.I. Nº	REGISTRO EN EL SINARH COMO FUNCIONARIO PÚBLICO
MTEL PARAGUAY S.A.	**80025826-6**	
LIZ AURORA NUÑEZ GAVILAN	6.607.095	No Registra dato
KAREN PAOLA FELIU	5.106.843	No Registra dato
SKYTEL INDUSTRIES LLC	6.066.752	No Registra dato
MARTIN FEDERICO RUIZ	8.201.633	No Registra dato
VOICENTER S.A.	**80030641-4**	
PABLO FELICIANO ZUBIRI	3.526.146	No Registra dato
OSCAR DANIEL ARANDA ZEMAN	690.811	No Registra dato
CESAR AMADAO BARRETO OTAZU	1.015.589	No Registra dato
RAMON RAMIREZ PARADA	988.149	No Registra dato
FERNANDO OMAR SAMUDIO RIQUELME	978.014	No Registra dato
SERGIO ANDRES ARANDA ZEMAN	690.814	No Registra dato
CLAUDIA MARCELA FERNANDEZ VITTAR	2.990.818	No Registra dato
NUMI S.A.	80023594-0	No Registra dato
ONLINE PARAGUAY	**80101720-3**	
RODNEY ANTONIO MOLAS MARECO	3.218.342	No Registra dato
XIMENA MONTSERRAT VEGA CABALLERO	4.417.348	No Registra dato

- **Verificación en el Registro de Inhabilitados:**

De la verificación realizada en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas de la DNCP en fecha 3 de mayo de 2023, 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. 63° del Decreto N° 2992/2019, se procedió a la verificación de las listas de precios presentados por **MTEL PARAGUAY S.A, VOICENTER S.A. y ONLINE PARAGUAY S.A,** resultando que no presentan errores aritméticos, por lo que el cuadro comparativo de oferta es como sigue:

1 – Servicio de Call Center	
Oferentes	**Mejor Precio (IVA Incluido) G.**
MTEL PARAGUAY S.A.	39.000.-
VOICENTER S.A.	72.000.-
ONLINE PARAGUAY S.A.	86.800.-

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
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

- **Verificación de los precios ofertados por las firmas participantes:**

Se procedió a comparar las listas de precios presentadas por **INFORMATICA PARAGUAYA S.A y ONE S.A,** con los precios referenciales de la convocante conforme a la Resolución DNCP Nº 1890/2020, cuyo resultado se detalla en los siguientes cuadros:

						PRECIO REFERENCIAL BNF		MTEL PARAGUAY S.A.			VOICENTER S.A.			ONLINE PARAGUAY S.A.		
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)	%	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)	%	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)	%
1	83111507-001	Servicio de Gestión de Mora	Hora	EVENTO	1	48.500	48.500	1.000	1.000	-98%	36.400	36.400	-25%	43.900	43.900	-9%
2	83111507-001	Atención al Cliente Gestión operadores	Hora	EVENTO	1	42.933	42.933	38.000	38.000	-11%	35.600	35.600	-17%	42.900	42.900	0%
Precio Total							91.433		39.000			72.000			86.800	

Conforme al cuadro precedente se observa que la oferta presentada por **MTEL PARAGUAY S.A,** se **halla fuera** de los parámetros establecidos por la Resolución DNCP N.º 1890/20.

Al respecto el Art 4° de la Resolución DNCP N.º 1890/20 señala: "…*el Comité de Evaluación procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado de cada ítem, rubro o partida adjudicable, conforme a los siguientes parámetros:*
1. En contrataciones en general: cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al 25% para ofertas por debajo del precio referencial y del 15% para ofertas que se encuentren por encima del referencial establecido por la convocante y difundido con el llamado a contratación.."

Por nota BNF SDEO N° 121 de fecha 04 de abril de 2023, se solicitó a **MTEL PARAGUAY S.A,** la composición detallada del precio final ofertado y la justificación correspondiente.

MTEL PARAGUAY S.A. solicitó prorroga que fue otorgada y a través de la nota de fecha 11 de abril de 2023 presentó la composición del precio final ofertado que contiene: N° de ítem, código, precio unitario (IVA incluido), precio neto, costo margen operativo directo, horas, facturación, costos MOD y margen con la siguiente justificación: *"Respecto del costo establecido en la propuesta de Gs. 1000 para la gestión de cobranzas, exponemos que en la actualidad los costos de tecnología relacionados a la campaña se encuentran amortizados por el tiempo de antigüedad que tenemos con el proyecto. Adicionalmente, se destaca que la mayoría de los sistemas utilizados corresponden al Banco.*
De esta forma, el objetivo principal de la campaña cumplirá con el proceso de efectuar contactos salientes a los clientes que presentan mora en servicios contratos con el BNF (principalmente créditos) y obtener la constancia de comunicación más compromiso de pago.
Para ello, se automatizará el mayor porcentaje de procesos posibles a través de un sistema de Voice Blaster que realizará el llamado a la base de datos y almacenará el registro de trabajo. Asimismo, la implementación incluye un IVR donde el cliente podrá confirmar su compromiso de pago y la notificación.
Por último, se utilizará una isla de Back Office con 2 recursos asociados a la estructura de Atención al Cliente para realizar la gestión de impactar de impactar en BPM el trabajo de Voice Blaster y el compromiso asumido por el cliente. Este proceso se puede desarrollar debido al tiempo de antigüedad que tenemos con el cliente lo que nos permite optimizar los tiempos de atención establecidos."
Costos asociados a este servicio de optimización:

- *Plataforma de cobranza automatizada: la plataforma ya se encuentra desarrollada por SKYTEL y ésta es sin costo alguno para el cliente ya que no requiere ninguna actualización para el proceso, además la integración con los sistemas no representará un costo adicional ya que contamos con un área de Desarrollo del Software.*

- *Costo de llamada: al tener un convenio de telefonía para esta plataforma con varios clientes, sumado al tiempo de antigüedad que tenemos trabajando con el Banco Nacional de Fomento, nos permite concluir que los costos se encuentran amortizados.*

Por lo ya mencionado, MTEL PARAGUAY S.A., justifica que el costo de Gs. 1.000 por hora cubrirá la gestión de cobranzas, debido a que el 100 % del valor hora de atención al cliente (equivalente a Gs. 38.000) nos permite cubrir enteramente todo lo solicitado dentro del pliego. En tal sentido, nos comprometemos a cumplir con el 100 % de lo estipulado, agregando tecnología, automatización y recursos de primer nivel.
Finalmente, destacamos que, como garantía de excelencia en nuestra gestión, nos avalan nuestros años de experiencia brindado el servicio al Banco, sumado al hecho de que las nuevas oficinas del Banco Nacional de Fomento estarán ubicadas en las mismas instalaciones de nuestro Call Center, lo cual les permitirá tener acceso a la verificación e interacción permanente con la operación.

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA
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

En fecha 25 de abril de 2023 **MTEL PARAGUAY S.A.** remite por nota una serie de aclaraciones, consideraciones y conclusiones respecto de la nota presentada el día 11 de abril del corriente año y menciona:

(i) La metodología utilizada para la justificación del precio ofertado guarda íntima relación con la decisión del BNF de subastar los lotes de ATC y Cobranzas en su conjunto, por lo que tiene toda lógica que, al explicar un lote, se tome como referencia al otro lote restante.

(ii) En tal sentido, reafirmamos mediante la presente nota que, respecto de ambos Lotes (ATC+Cobranzas) los costos asociados se encuentran enteramente cubiertos conforme a lo que surge del apartado 3) de nuestra nota anterior, al cual nos remitimos.

(iii) Seguidamente, respecto del lote específico de cobranzas, mi mandante también reafirma que el valor unitario ofertado permitirá obtener nuestro margen de rentabilidad en todo concepto, considerando la oferta en su conjunto, tal como surge del criterio que mencionamos en el apartado i) de la presente nota.

(iv) Conclusión: el monto ofertado en su conjunto nos permite cubrir enteramente con todos los requisitos solicitados en el pliego licitatorio.

El Comité de Evaluación de Ofertas consideró que la respuesta dada es aceptable por los fundamentos que justifican sus costos.

La disponibilidad presupuestaria para el presente llamado se halla contemplada en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N° 284/2023 del 24 de febrero de 2023.

- **Aplicación del margen de preferencia:**

➢ **Margen de Preferencia Local**

NO APLICA: considerando que el Banco Nacional de Fomento tiene su domicilio en la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, la cual no pertenece a ningún Departamento según el Art. 157 de la Constitución Nacional, por ende, el presupuesto o la condición prevista en el Art. 64 del Decreto, en los llamados que realice el Banco Nacional de Fomento no se presenta en ningún caso. Para tal efecto mencionamos las Resoluciones DNCP 306/2021 y 511/2021, para lo que hubiera lugar.

➢ **Margen de Preferencia Nacional:**

El comité de evaluación verificó en el portal oficial del Ministerio de Industria y Comercio (MIC) http://www.vue.org.py/pls/portal/USUARIO_CO.RPT_CON_CONSULTA_PUBLIC.show; donde se constató que para el ID 421.535 del llamado los oferentes **MTEL PARAGUAY S.A, VOICENTER S.A. y ONLINE PARAGUAY S.A.** cuentan con el Certificado de Origen de Producto y Empleo Nacional, por tanto, dicho beneficio **SE APLICA** a los mismos.

VUE VENTANILLA ÚNICA DE EXPORTACIÓN — TETÃ MBA'E'APOPY HA ÑEMU INDUSTRIA Y COMERCIO — TETÃ REKUÁI GOBIERNO NACIONAL — Paraguay de la gente

Cerrar sesión

Tipo Solicitud	Nro Certificado	Id Licitacion	Nro Tramite		Estado	Fechaevento	RUC Empresa	Razon Social
Servicio	148079	421535	829254	VerCertificado	Autorizado,	21/03/2023 16:01:52	800258266	MTEL PARAGUAY SA
Servicio	147415	421535	829177	VerCertificado	Autorizado,	08/03/2023 15:49:57	801017203	ONLINE PARAGUAY S.A.
Servicio	147406	421535	830832	VerCertificado	Autorizado,	08/03/2023 15:29:44	800306414	VOICENTER S.A.

Total Row Count in Report- 3
Row(s) 1 - 3

En atención a que todos los oferentes presentados cuentan con Certificados de Origen Nacional, al aplicar el margen de preferencia a favor de los mismos, la tabla comparativa permanece sin variación.

Según se desprende de la "**Tabla comparativa de precios de las ofertas**", la oferta más baja corresponde a **MTEL PARAGUAY S.A.** por lo cual, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto Nº 2992/2019 se procedió verificar el cumplimiento con los demás requisitos de la convocatoria, observándose en ese sentido cuanto sigue:

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
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

- **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.
Documentos legales para Oferentes individuales que sean Personas Jurídicas.	
Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social	Fs. 371
Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar.	Fs. 372
Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios	Fs. 41
Certificado de Cumplimiento Tributario.	Fs. 373
Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.	Fs. 374-375
Constancia de Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	Fs. 37-38 y 10
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	Fs. 39-40-43

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

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

OFERENTE	MTEL PARAGUAY S.A.
Experiencia requerida	
Gestión de Mora: Demostrar la experiencia en el servicio de la gestión de cobranzas , con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 35% como mínimo del monto máximo establecido por la convocante para el presente llamado, de los últimos 5 (cinco) años, es decir, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018. **Atención al Cliente** Demostrar la experiencia en el servicio de Atención al Cliente , con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 35% como mínimo del monto máximo establecido por la convocante para el presente llamado, de los últimos 5 (cinco) años, es decir, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018.	**CUMPLE / NO CUMPLE**
Requisitos documentales para evaluar el criterio de experiencia requerida **Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:**	
1.Constancia de RUC emitida por la SET.	Fs. 37-38
2. Patente comercial vigente al inicio de la etapa competitiva, del municipio donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.	Fs. 374-375
3. Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida..	Fs. 376 al 438
Capacidad Técnica	
• El Oferente deberá demostrar haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5 (cinco) años. (Años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022). • El prestador deberá contar con experiencia mínima de 5 años en gestiones de llamadas salientes. • El prestador deberá contar con la experiencia mínima de 5 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). Además, deberá cumplir con los siguientes requerimientos, para: **Gestión de Mora:** 1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas. 2. El Oferente debe contar con un sistema de Gestión de Mora. 3. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco. **Atención al Cliente** 1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas. 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. 3. El Oferente debe contar con un sistema de gestión de la relación con clientes. 4. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.	**CUMPLE / NO CUMPLE**
Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica **Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:**	
1. El Oferente deberá presentar mínimo 5 (cinco) constancias, notas y/o actas de haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5 (cinco) años. Uno por cada año (Años 2018, 2019 2020, 2021, 2022).	Fs. 440 al 446 -448
2. El prestador deberá presentar declaración jurada que avale la prestación de servicio, y justifique la experiencia mínima de 5 años en gestiones de llamadas salientes.	Fs. 474
3. El prestador deberá presentar declaración jurada que avale la prestación mínima de 5 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).	Fs. 475-476
Además, deberá presentar los siguientes documentos, para: **Gestión de Mora:**	
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.	Fs. 477
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.	Fs. 478
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.	Fs. 481

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HERESIA
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

Atención al Cliente	
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas.	Fs. 479
El Oferente debe 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 integral al cliente vía telefónica.	Fs. 482
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.	Fs. 483
El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.	Fs. 484

- **Verificación de la Capacidad Financiera:**

De conformidad a lo establecido en la Sección Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación, se procedió al análisis de la capacidad financiera de **MTEL PARAGUAY S.A.** constatándose cuanto sigue:

Parámetros considerados para análisis de Balances (2019, 2020 y 2021)

Oferente	Índice de Liquidez	Endeudamiento Pasivo Total s/Activo Total	Rentabilidad Resultado s/Capital
	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
MTEL PARAGUAY S.A.	4,46	0,20	488,18%

El resultado del análisis de la capacidad financiera es como sigue:
Índice de liquidez: El oferente analizado **cumple** con el criterio requerido.
Índice de endeudamiento: El oferente analizado **cumple** con el criterio requerido.
Índice de rentabilidad: El oferente analizado **cumple** con el criterio requerido.

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 131/2023 de fecha 10 de abril de 2023.

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

De acuerdo con las facultades conferidas en el Art. 27° primer párrafo de la Ley N° 2051/03, por nota BNF SDEO N° 126 de fecha 13 de abril de 2023, se solicita a la Gerencia Departamental de Canales Alternativos el parecer sobre los términos de la respuesta de composición de precios de MTEL PARAGUAY S.A., en todos los aspectos, de precios, técnicos y la posibilidad de ejecución efectiva del contrato en las condiciones expresadas por el oferente.

Por correo electrónico en fecha 2 de mayo de 2023, la Gerencia Departamental de Canales Alternativos indicó lo siguiente:

"En respuesta a la Nota BNF SDEO N° 126 de fecha 13 de abril de 2023, por la cual solicitan el parecer de esta Gerencia en relación a la Nota presentada por la firma MTEL PARAGUAY S.A: sobre los términos mencionados en la misma como ser precios, aspectos técnicos y la posibilidad de ejecución efectiva del contrato en las condiciones expresadas por el oferente.

Al respecto y conforme a lo expresado en la Nota del oferente, desde la Gerencia Departamental de Canales Alternativos informamos que podemos emitir opinión acerca de los servicios prestados hasta la fecha, informando que el nivel de atención del servicio, conforme a reportes registra un nivel de atención entre 95 y 97 %.-

Manifestamos que sobre aspectos técnicos y de precio no podemos emitir ningún parecer ya que esta Gerencia solo administra el servicio de Call Center".

De los términos del referido correo electrónico surge que la Gerencia Departamental de Canales Alternativos no respondió concretamente a lo solicitado.

No habiendo respondido la dependencia solicitante del servicio, el Comité de Evaluación considera el compromiso asumido por **MTEL PARAGUAY S.A.** de proveer los servicios conforme a las condiciones requeridas en los documentos de este procedimiento de contratación, según la declaración jurada realizada en el Formulario de Oferta (inciso O), ratificada por las notas remitidas por el oferente de fechas 11 y 25 de abril de 2023.

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
Secretario
Comité de Evaluación de Ofertas

DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA
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

- **Propuesta de Adjudicación:**

De la evaluación de las documentaciones legales, técnicas, económicas y de experiencia realizada a la oferta presentada por **MTEL PARAGUAY S.A.** se concluye que las mismas cumplen con las exigencias del PBC, por lo que éste Comité de Evaluación de Ofertas recomienda adjudicar a los mencionados oferentes, conforme al siguiente detalle:

➢ **OFERENTE: MTEL PARAGUAY S.A.**

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluído)	Precio total (IVA incluido)
1	83111507-001	Servicio de Gestión de Mora	Hora	EVENTO	1	1.000	1.000
2	83111507-001	Atención al Cliente Gestión operadores	Hora	EVENTO	1	38.000	38.000
Precio total: Guaraníes treinta y nueve mil----------							**39.000**

MONTO MÍNIMO	Gs. 6.750.000.000
MONTO MÁXIMO	Gs. 13.500.000.000

- **Recomendación**:

Sobre la base del análisis realizado, expresado precedentemente, y, atendiendo a lo establecido en los Artículos 27° y 28º de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", este Comité de Evaluación de Ofertas recomienda adjudicar la **LICITACION PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 14/2023 "SERVICIO DE CALL CENTER (SBE)" – ID N°421.535,** a **MTEL PARAGUAY S.A.** en la modalidad de Contrato Abierto por un monto mínimo de G. 6.750.000.000.- (guaraníes seis mil setecientos cincuenta millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y un monto máximo de G. 13.500.000.000.- (guaraníes trece mil quinientos millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el plazo de 24 (veinticuatro) meses, conforme a la propuesta de adjudicación.

Atentamente,

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS

DAISY DAHIANA DUARTE SACHELARIDI
MIEMBRO

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
MIEMBRO

JOSE ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
MIEMBRO

HUGO MARIANO DIAZ VERA
MIEMBRO

RICARDO ABDON PENAYO ALVARENGA
SECRETARIO

Marcos N. Gauna Rodríguez
Sección Compras Mayores
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones
Banco Nacional de Fomento
03-05-2023
11:20 hs