Asunción, 01 de febrero de 2021.

S.D.O.C. N° 192/2021

SEÑOR PRESIDENTE:

REF.: MODIFICACIÓN AL CONTRATO ABIERTO BNF–P N° 564/2019 – SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. ID N° 355.624/19.-

Nos dirigimos a Usted y por su intermedio a los Miembros del Directorio de la Institución, con el objeto de hacer referencia al Contrato Abierto BNF-P N° 564/2019 de fecha 23 de diciembre de 2019, para el "Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento". Al respecto, cumplimos en informar cuanto sigue:

ANTECEDENTES

El referido contrato surge como resultado de la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 17/2019, para el "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO", aprobado por Resolución del Directorio del BNF N° 20 Acta 93 de fecha 5 de diciembre de 2019, con vigencia hasta (**24 meses**), 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 Servicio**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Monto Mínimo**	**Monto Máximo**	**Precio unitario (IVA incluido) en G.**	**Precio total (IVA incluido) en 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 prestación)									
Ítem	**Código Catálogo**	**Descripción del Servicio**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Monto Mínimo**	**Monto Máximo**	**Precio unitario (IVA incluido) en G.**	**Precio total (IVA incluido) en G.**
1	83111507-001	Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva prestación)	Hora	Evento	1	**1.268.924.143**	**2.537.848.285**	27.000	27.000

La nota G.D.B.P. N° 1365/2020 de la Gerencia de Área Comercial – Gerencia Departamental Banca Personal, por la cual informan que la suma total ejecutada al 20 de noviembre de 2020, asciende a G. 2.347.056.000.- (guaraníes dos mil trescientos cuarenta y siete millones cincuenta y seis mil) correspondiente al total de las facturas emitidas desde el mes de enero 2020, hasta noviembre 2020, siendo el monto promedio mensual utilizado de G. 213.368.727.- (doscientos trece millones trescientos sesenta y ocho mil setecientos veintisiete) por lo que solicita se sirvan iniciar en la brevedad posible las gestiones para la ampliación de monto de contratación del Call Center para el Banco Nacional de Fomento, hasta el monto que corresponda.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Div. Prog. Ejecución y Control Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones

Así mismo la Ejecución del referido contrato, proveída por los administradores al mes de noviembre de 2020 arroja que cuenta con los saldos detallados por lote de la siguiente manera: **Lote Nro. 1 "Servicio de Cobranzas"** por **G. 864.856.854 (guaraníes ochocientos sesenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y seis mil ochocientos cincuenta y cuatro)** y el **Lote Nº 2 "Atención al Cliente - Gestión Operadores"** por **G. 190.792.285 (guaraníes ciento noventa millones setecientos noventa y dos mil doscientos ochenta y cinco)** que resultará insuficiente teniendo en cuenta que la vigencia del contrato es hasta el 23 de diciembre de 2021.

LEY 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS" - RESOLUCIÓN DNCP Nº 3136/2018 "POR LA CUAL SE DETERMINAN CRITERIOS PARA LA REALIZACIÓN DE CONVENIOS MODIFICATORIOS Y REAJUSTES DE PRECIOS ADJUDICADOS Y SE ESTABLECEN DIRECTRICES PARA SU COMUNICACIÓN A LA DNCP".

Artículo 63° de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas - Convenios Modificatorios en Adquisiciones, Locaciones y Servicios.

"Las Unidades Operativas de Contratación (UOC) podrán, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad, y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento en la cantidad de bienes solicitados mediante modificaciones a sus contratos vigentes, dentro de los doce meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en los mismos y el precio unitario de los bienes sea igual al pactado originalmente, pudiéndose aplicar los ajustes de precios de conformidad con las fórmulas establecidas en los pliegos concursales respectivos".

Tratándose de contratos en los que se incluyan bienes o servicios de diferentes características, el porcentaje se aplicará para cada partida o concepto de los bienes o servicios de que se trate.

Queda prohibido realizar modificaciones contractuales que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

No podrá utilizarse el procedimiento descrito en este artículo, cuando el monto total supere los umbrales fijados para el llamado a licitación pública".

ARTÍCULO 9º DE LA RESOLUCIÓN DNCP N° 4576/2020 DE FECHA 08/10/2020, "POR LA CUAL SE ESTABLECEN DIRECTRICES RELATIVAS A LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN REGIDOS POR LA LEY N° 2051/03, Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN DNCP Nº 844/2018, establece:

"Las modificaciones a ser introducidas a los Contratos Abiertos con posterioridad a su suscripción se regirán por las disposiciones contenidas en los Artículos 62 y 63 de la Ley 2051/20O3, atendiendo a las siguientes reglas:

c) El aumento del 20% bajo el amparo del Artículo 63 será aplicable a cada ítem o sub-ítem por separado.

CONSIDERACIONES

La nota GDBP Nº 1365/2020 de la Gerencia de Área Comercial – Gerencia Departamental Banca Personal, por la cual solicita realizar los trámites necesarios para la ampliación del monto del Contrato Abierto BNF-P Nº 564/2019 teniendo en cuenta el saldo remitido y el monto promedio mensual informado.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Div. Prog. Ejecución y Control Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones

Asimismo, la Gerencia administrante del contrato menciona que a causa de la Pandemia iniciada en el mes de marzo, ha generado un aumento de las llamadas entrantes, el canal de contacto telefónico ha ido aumentando en forma relevante desde el aislamiento de las personas. Así mismo las líneas de créditos habilitadas por el BNF en la Pandemia generaron un mayor flujo de llamadas sobre el interés y las informaciones de las mismas, hasta la fecha el flujo de llamadas sigue siendo muy alta. La reprogramación, devolución de cuotas y otras consultas relacionadas a la misma han sido un disparador de aumento en el flujo de llamadas, teniendo en cuenta que el Banco ha sugerido la atención alternativa mediante este canal, que respondió favorablemente adaptándose a la situación actual con la atención de 24 horas.

El correo electrónico remitido por la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, en fecha 28 de enero de 2021, por la cual confirma su aceptación para la propuesta de ampliación del monto del referido contrato, bajo las mismas condiciones.

CONCLUSIÓN

Por lo expuesto precedentemente y conforme al pedido efectuado por la Gerencia de Área de Comercial – Gerencia Departamental según nota GDBP N° 1365/2020, elevamos a consideración el presente informe solicitando la autorización correspondiente para la emisión de la Adenda de modificación al Contrato Abierto BNF-P N° 564/2019 de fecha 23 de diciembre de 2020, suscrito con la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, para el "Servicio Call Center para el Banco Nacional de Fomento", a fin de modificar la Cláusula 5. "PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS", en el sentido de aumentar en un 20% (veinte por ciento) el monto máximo del Lote N° 1 "Servicios de Cobranzas" correspondiente a **G. 337.379.771.- (Guaraníes trescientos treinta y siete millones trescientos setenta y nueve mil setecientos setenta y uno)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y en un 19,9% (diecinueve coma nueve por ciento) el monto máximo del Lote N° 2 "Atención al Cliente – Gestión Operadores" correspondiente a **G. 505.031.809.- (Guaraníes quinientos cinco millones treinta y un mil ochocientos nueve)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en base al Proyecto de Resolución que se adjunta.

Finalmente señalamos que la Ley de Contrataciones en el 3er. Párrafo del Artículo 63°, establece que: ***"Cualquier modificación a los contratos deberá formalizarse por escrito, por parte de las contratistas y los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el funcionario o empleado público que lo haya hecho en el contrato original, o quien lo sustituya o esté facultado para ello".***

Atentamente.

GERENCIA GENERAL
SUBGERENCIA DPTAL. OPERATIVA DE CONTRATACIONES
División Programación, Ejecución y Control
Sección Contratos y Garantías

SHEILLA MARIEL RODRIGUEZ
Funcionaria Responsable
Sección Contratos y Garantías

P/A
JAVIER RODRIGO ESTECHE
Encargado de División
Programación, Ejecución y Control

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Subgerente
Subgerencia Dptal. Operativa de Contrataciones

MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA
Gerente General
Banco Nacional de Fomento