G.D.O.C. N° 2029/2022

Asunción, 25 de noviembre de 2022

COPIA

26

SEÑOR PRESIDENTE:

REF.: Dictamen – MODIFIC. AL CONTRATO ABIERTO BNF-P N° 543/2021 – SERV. DE CALL CENTER ID Nº 395.184/21.

Nos dirigimos a Usted y por su intermedio a los miembros del Directorio de la Institución, en atención a la solicitud de modificación al Contrato Abierto BNF-P N° 543/2021 de fecha 25 de agosto de 2021, suscrito entre el Banco Nacional de Fomento y la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, para el "Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento". Al respecto, cumplimos en informar cuanto sigue:

ANTECEDENTES

El presente contrato es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 24/2021, para el "SERVICIO DE CALL CENTER", adjudicado a la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, en la modalidad de Contrato Abierto por un periodo de 24 (veinticuatro) meses, conforme al siguiente detalle:

- "LOTE Nº 1 – Servicio de Cobranzas", por un **monto mínimo de G. 850.000.000.- (guaraníes ochocientos cincuenta millones)**, y un **monto máximo de G. 1.700.000.000.- (guaraníes punos mil setecientos millones)**, incluido en Impuesto al Valor Agregado (IVA); y

- "LOTE Nº 2 – Atención al Cliente – Gestión Operadores", por un **monto mínimo de G. 2.611.340.000.- (guaraníes dos mil seiscientos once millones trescientos cuarenta mil)**, y un **monto máximo de G. 5.222.680.000.- (guaraníes cinco mil doscientos veintidós millones seiscientos ochenta mil),** incluido en Impuesto al Valor Agregado (IVA).

La nota G.D.C.A. N° 1379/2022 de fecha 6 de octubre de 2022 y los correos electrónicos de fecha 20 de octubre de 2022, 7 y 11 de noviembre del corriente de la Gerencia Departamental de Canales Alternativos dependiente de la Subgerencia de Área Banca Personal, por la cual solicita la ampliación del 20% (veinte por ciento) al monto asignado para este rubro de servicios. *Según informe de Ejecución de Contrato proveído por la dependencia, se registran los siguientes saldos: "LOTE Nº 1 - Servicio de Cobranzas" – **G. 274.004.008.-** (guaraníes doscientos setenta y cuatro millones cuatro mil ocho), y el "LOTE Nº 2 - Atención al Cliente – Gestión Operadores" – **G. 2.812.448.-***

LEY 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS".

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".

RESOLUCIÓN DNCP N° 5695/2019 DE FECHA 30/12/2019 "POR LA CUAL SE ESTABLECE EL MECANISMO PARA LA COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN EN SUS DIFERENTES ETAPAS", CAPITULO IX - Convenios Modificatorios y Reajustes de Precios Adjudicados, dice:

Artículo 46. ***Ampliaciones de monto****. Cuando la modificación implique una ampliación del monto del contrato, la misma deberá respetar los límites establecidos en los Artículos 62 y 63 de la Ley N° 2051/03, según corresponda.*

Cuando se requiera la emisión de un Código de Contratación, como consecuencia de la modificación, deberá contar además con la disponibilidad presupuestaria que cubra el monto a ser ampliado, debiendo remitirse por medio del SICP el correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP de Ampliación).

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:

b) La contratante podrá aumentar el 20% del valor total del contrato cuando el sistema de adjudicación sea por el total.

CONSIDERACIONES

La nota G.D.C.A. N° 1379/2022 de fecha 6 de octubre de 2022 y los correos electrónicos de fecha 20 de octubre de 2022 y 7 y 11 de noviembre del corriente, de la Gerencia Departamental de Canales Alternativos dependiente de la Subgerencia de Área Banca Personal, por la cual solicita la ampliación del 20% (veinte por ciento) al monto asignado para este rubro de servicios, para prever eventuales circunstancias externas que puedan obligar a estar en discontinuidad con el servicio de Call Center.

El motivo obedece a que a la fecha el saldo actual asignado ha sido utilizado casi en su totalidad debido a los siguientes factores relacionados al servicio de atención al cliente vía telefónica:

- Desbloqueo de Banca Web – Vía Call Center.
- Levantamiento de Parámetros para compras por internet en Tarjetas de Crédito – Vía Call Center.
- Activación del Servicio de Avance de Salario – Vía Call Center.
- Incorporación de Préstamos Originación – Consultas Vía Call Center.
- Agendamientos de Préstamos digitales de canal Originación – Vía Call Center (llamadas salientes).
- Facturas Digitales por Call Center.

- Nuevos planes sociales de MDS (Ministerio de Desarrollo Social), nuevas altas de Tarjetas de Débito año 2022 – Consultas Vía Call Center. Sic...

Por correo electrónico de fecha 20 de octubre de 2022, modificado en fecha 7 de noviembre del corriente, la Gerencia Departamental de Canales Alternativos, con relación a la nota GDCA N° 1379/2022, referente a la solicitud de adenda para el servicio de Call Center con la firma MTEL S.A., menciona cuanto sigue:

1- Aclaración del porcentaje establecido por Lote

LOTE 1	LOTE 2
238.000.000	**741.620.560**
14%	14,2%
TOTAL = 979.620.560.-	

El correo electrónico de la firma MTEL PARAGUAY S.A., comunicando su conformidad para avanzar con la adenda para la ampliación del presupuesto.

Así mismo se hace mención que del total solicitado para la adenda, será utilizado de la siguiente manera: G. 776.205.202.- (guaraníes setecientos setenta y seis millones doscientos cinco mil doscientos dos) para el Ejercicio Fiscal 2022 y G. 203.415.358.- (guaraníes doscientos tres mil millones cuatrocientos quince mil trescientos cincuenta y ocho) sujeto a aprobación del Ejercicio Fiscal 2023, según correo electrónico remitido en fecha 25 de noviembre de 2022 por la Gerencia Departamental de Planificación.

El Informe D.C. N° 609 de fecha 28 de octubre de 2022, de la División Contratos de la Gerencia Departamental de Asesoría Jurídica dependiente de la Gerencia de Área Asuntos Legales, por el que se inserta el V° B° al documento sometido a estudio, referido estrictamente a sus aspectos formales.

CONCLUSIÓN

Por lo expuesto precedentemente, y conforme al pedido efectuado por la Gerencia Departamental de Canales Alternativos dependiente de la Subgerencia de Área Banca Personal, según nota G.D.C.A. N° 1379/2022 de fecha 6 de octubre de 2022 y a los correos electrónicos de fecha 20 de octubre de 2022, 7 y 11 de noviembre del corriente, elevamos a consideración la presente propuesta de modificación al Contrato Abierto BNF-P N° 543/2021 de fecha 25 de agosto de 2021, suscrito con la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, para el "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO", a fin de modificar la Cláusula 6. "PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS", en el sentido de aumentar en un 14% (catorce por ciento) el monto máximo del "LOTE N° 1: **Servicio de Cobranzas"** correspondiente a **G. 238.000.000.- (Guaraníes doscientos treinta y ocho millones)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y en un 14,2% (catorce coma dos por ciento) el monto máximo del "LOTE N° 2: **Atención al Cliente – Gestión Operadores"** correspondiente a **G. 741.620.560.- (Guaraníes setecientos cuarenta y un millones seiscientos veinte mil quinientos sesenta)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en base al Proyecto de modificación que se adjunta, y que cuentan con el V° B° de la División Contratos de la Gerencia Departamental de Asesoría Jurídica dependiente de la Gerencia de Área Asuntos Legales, según Informe D.C. N° 609 de fecha 28 de octubre de 2022.

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
GERENCIA DPTAL. OPERATIVA DE CONTRATACIONES
División Programación, Ejecución y Control

TIAGO NICOLÁS ARMOA CARDOZO
Funcionario Responsable
Sección Contratos y Garantías

JAVIER RODRIGO ESTECHE
Jefe de División
Programación, Ejecución y Control

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Gerente
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones

GERARDO A. RUIZ DIAZ FRANCO
Gerente General
Banco Nacional de Fomento

Recibí 28/11/22 11:14hs
Adelia Noa - Presidencia