

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



DICTAMEN TÉCNICO EN EL CUAL SE SUSTENTAN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

En cumplimiento del artículo 12 de la Resolución DNCP N° 453/24, en virtud del cual se solicita la emisión de dictamen técnico en el cual se sustenten las especificaciones técnicas requeridas en el procedimiento de contratación, refrendado por el responsable del área requirente o del técnico que las recomendó; se emite el siguiente dictamen en los siguientes términos:

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CONVOCATORIA (*)

- A. DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA:** LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL N° 11/2025 - CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA CALL CENTER – ID N° 461243.-
- B. MONTO TOTAL DEL PAC:** G. 385.000.000.-
- C. ÁREA TÉCNICA REQUIRENTE DEL PROCESO:** Unidad de Coordinación Área Cultural y Protocolo del BCP.
- D. FUNCIONARIO/S RESPONSABLE/S DESIGNADO/S PARA LA ADMINISTRACION DEL CONTRATO, ENCARGADO/S DE LA CARGA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES PÚBLICAS DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

TITULAR:

- Nombre y apellido: Adolfo Alfonso.
- Cédula de Identidad: 1.094.167
- Fecha de nacimiento: 27-09-1966
- Número telefónico de contacto: 021 619-2243
- Cargo en el área requirente: Director de la Unidad de Coordinación Área Cultural y Protocolo del BCP.

AUXILIAR:

- Nombre y apellido: Patricia Rodriguez.
- Cédula de Identidad: 3.522.798
- Fecha de nacimiento: 24-11-1983
- Número telefónico de contacto: 021 619-2150
- Cargo en el área requirente: Jefa de División Gestión Administrativa de la Unidad de Coordinación Área Cultural y Protocolo.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



E. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

(X) CONTRATO CERRADO

SECCIÓN I - DATOS DE LA CONVOCATORIA

➤ **Idioma de la oferta:**

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y sin traducción:

..... APLICA

(X) NO APLICA

➤ **Visita al sitio de ejecución del contrato:**

La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:

...X... NO APLICA

➤ **Autorización del Fabricante:**

Los ítems a los cuales se le requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:

(X) NO APLICA

➤ **Muestras:**

(X) NO APLICA

➤ **Periodo de validez de la Garantía de los bienes:**

El periodo de validez de la Garantía de los bienes/servicios será el siguiente:

(X) APLICA

- DETALLE DE LA/S GARANTÍA/S SOLICITADA/S:

El Proveedor deberá presentar una Nota de Compromiso de Buen Servicio y Calidad, emitida a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual el oferente garantice, por todo el plazo de prestación del servicio contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio prestado, por causas que le fueran imputables.

En caso de que dicha Garantía haya sido presentada por el Proveedor al momento de la presentación de su oferta, la misma será válida durante la ejecución contractual, no siendo necesaria la presentación de la misma nuevamente.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



SECCIÓN II - REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

➤ **Experiencia requerida**

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

1. Demostrar una antigüedad mínima de 3 (tres) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
2. Demostrar la experiencia en prestación de servicios de call center con contrato/s finalizados/s, y/o facturas, y/o recepción/es final/es, y/o conformidad/es debidamente suscriptas por un monto equivalente al 30 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro del periodo comprendido entre los años 2022 a 2024. En caso de Consorcios el Socio Líder deberá cumplir con el requisito establecido en los inc. a) y c), así como el 60% del requisito mínimo establecido en el inc. b). Los Socios restantes combinados deben cumplir con el 40% del requisito mínimo establecido en el inc. b).

▪ **Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia**

- a. Fotocopia simple de Estatuto de Constitución y/o Constancia de RUC que demuestren una antigüedad mínima de 3 (tres) años de existencia legal (inclusive para las firmas unipersonales).
- b. Fotocopia/s simple/s de contrato/s finalizado/s, y/o factura/s, y/o recepción/es final/es, y/o conformidad/es debidamente suscriptas por el cliente final, de haber prestado servicios de call center para Instituciones Públicas y/o Privadas, en el periodo comprendido entre los años 2022 a 2024, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en la presente licitación. Podrán presentarse la cantidad de documentaciones indicadas que fueren necesarias para acreditar el monto solicitado, siempre y cuando dichas prestaciones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado.
- c. Fotocopias simples de referencias satisfactorias de clientes finales, como mínimo 2 (dos), formalizadas por documentos que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, de haber prestado servicios de call center, en el periodo comprendido entre los años 2022 a 2024, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales.

➤ **Capacidad Técnica**

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:

Los requisitos de capacidad técnica a ser evaluados se detallan en el siguiente punto:

▪ **Requisito documental para evaluar la capacidad técnica**

- | |
|---|
| a) Curriculum Vitae del personal asignado al cumplimiento de los servicios y la fotocopia simple de los documentos acreditantes exigidos en el Formato de |
|---|

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



curriculum vitae incluido en la Sección Suministros Requeridos – Especificaciones Técnicas.

- b) Nota de Compromiso de Buen Servicio y Calidad, emitida a nombre del Banco Central del Paraguay, en virtud de la cual el oferente garantice, por todo el plazo de prestación del servicio contratado, que correrá a su cargo, por cuenta propia y sin costo para el BCP, las reposiciones, sustituciones, reparaciones y/o modificaciones que correspondan, cuando se observasen fallas y/o deficiencias en el servicio prestado, por causas que le fueran imputables.

➤ **Otros criterios que la convocante requiera**

- a) La convocante se reserva el derecho a requerir la información y/o documentación adicional que estime pertinente a fin de acreditar la veracidad de la información contenida en la documentación presentada por el oferente referente a los requisitos documentales para la evaluación citados más arriba.

SECCIÓN III- SUMINISTROS REQUERIDOS – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

➤ **Identificación de la unidad solicitante y justificaciones (*)**

- **Identificar el nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado:**

El presente llamado publicado ha sido solicitado por: la Unidad de Coordinación del Área Cultural y Protocolo del Banco Central del Paraguay, de acuerdo a las necesidades de la Institución y con la aprobación correspondiente. El responsable del área requirente según Dictamen Técnico: Adolfo Alfonso (en carácter de director del Departamento de la Unidad de Coordinación del Área Cultural y Protocolo).

- **Justificar la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:**

La necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación radica en contar con un servicio de atención telefónica para los clientes, entidades, usuarios, y ciudadanos en general que deseen comunicarse con el BCP.

- **Justificar la planificación:**

Con relación a la planificación, se indica que: se trata de un llamado periódico, sucesivo ya que la necesidad es continua.

- **Justificar las especificaciones técnicas establecidas:**

Las especificaciones técnicas establecidas se justifican en: las necesidades actuales de la Institución, en su infraestructura, conocimiento del área técnica, entre otros.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



➤ **Especificaciones técnicas**

GENERALIDADES

En la presente Sección se indican los requerimientos y las condiciones generales y particulares que deberá cumplir el Proveedor, para el Banco Central del Paraguay, en adelante el BCP, a fin de contar con un servicio de atención telefónica para los clientes, entidades, usuarios, y ciudadanos en general que deseen comunicarse con el BCP.

Los servicios serán administrados y supervisados por la Unidad de Coordinación Área Cultural y Protocolo, en adelante UCACP. El Director de la UCACP nombrará un responsable, en adelante el Supervisor, quien actuará como contraparte del Proveedor.

OBJETIVO

Se requiere la implementación de un servicio especializado de atención telefónica, bajo la modalidad in situ para el BCP, a fin de atender las llamadas telefónicas internas realizadas al Call Center, de indicar los internos telefónicos previa consulta realizada a la Central Telefónica por los funcionarios y de atender las llamadas externas de la ciudadanía para su derivación a los internos de las distintas áreas de la Institución o al funcionario con quien se desea comunicar el interesado.

PERSONAL E INFRAESTRUCTURA

Suministrados por el BCP:

1. Un Supervisor quien indicará y priorizará los servicios a realizar, aprobará o rechazará los mismos y los informes presentados por el Proveedor, así como también realizará los informes de cumplimiento por los servicios prestados.
2. El BCP proveerá la instalación física, el headset y las estaciones de trabajo conectadas a la Central Telefónica para que el personal del Call Center pueda realizar sus funciones en tiempo y forma.
3. El BCP proveerá de toda la información necesaria a los operadores del Call Center, de manera a que los mismos deriven las llamadas a los internos que correspondan (Agenda telefónica actualizada).
4. El software a utilizar para la implementación del Call Center es el Open Scape Contact Center Server V8_R2.10.120., pudiendo la Convocante realizar el cambio y/o actualización del mismo en cualquier momento del contrato, para lo cual el Supervisor coordinará la debida capacitación de operación al personal contratado.

Suministrados por el Proveedor:

1. El Proveedor deberá contar con personal suficiente para cubrir cada turno, conforme se detalla más abajo, para asegurar la atención constante de llamadas.
2. El personal asignado por el Proveedor deberá ceñirse a las normas y procedimientos de seguridad de la información vigentes en el BCP.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



3. El Proveedor tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc.
4. El Proveedor es responsable del desempeño, responsabilidad, experiencia e instrucción para el cumplimiento del servicio contratado, así como también del comportamiento, trato con el personal de la institución y con personas externas.
5. El personal involucrado al servicio queda obligado a cumplir con todas las normas, requerimientos de acceso y permanencia en el BCP, así como cumplir estrictamente todas las recomendaciones que surjan del Supervisor de la UCACP y de las autoridades competentes.
6. El proveedor deberá remitir mensualmente o a requerimiento al Supervisor del contrato, el informe que contendrá como mínimo la siguiente información: cantidad de llamadas recibidas discriminadas por rango de fecha y horarios.
7. Los operadores del Proveedor deberán manejar los idiomas español y guaraní.

Del Personal:

Se requiere la prestación del servicio de conformidad a lo establecido en la siguiente tabla:

Cantidad de Recursos Humanos (personal técnico)	Horario Entrada / Salida	Tiempo para alimentación
2 (dos) personas	08:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.	45 (cuarenta y cinco) minutos
1 (una) persona	12:00 de 20:00 horas, de lunes a viernes.	45 (cuarenta y cinco) minutos

Un personal técnico de entre los citados se desempeñará como Coordinador del servicio (Team Leader) por parte del Proveedor y se encargará de informar al Supervisor del BCP todo lo concerniente al personal, de reportar cualquier evento o inconveniente que se suscite en el transcurso de la jornada de trabajo, y otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

En caso de registrarse la ausencia, por motivos debidamente justificados, de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá asignar el personal de reemplazo, el que deberá poseer el mismo perfil que el personal reemplazado, sin que ello signifique costos extras para el BCP.

El Oferente deberá presentar con su oferta un listado del personal del Call Center con sus correspondientes Currículum Vitae, conforme al formato establecido a continuación:

Formato del Currículum Vitae de cada personal interviniente que el Oferente deberá presentar con su oferta:

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



Datos Personales:	Requerimientos
Nombre(s)	Especificar
Apellidos(s)	Especificar
Fecha de Nacimiento	Especificar
N° de Cedula	Especificar
Formación Académica:	
Nivel Secundario*	Exigido
Especialidad	Especificar
Año de Egreso	Especificar
Nivel Terciario	Opcional
Carrera:	Especificar
Culminación o año en curso:	Especificar

***El Oferente deberá adjuntar la fotocopia simple del título correspondiente al Nivel Secundario.**

El BCP se reserva el derecho de solicitar al Proveedor el remplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados.

CONDICIONES GENERALES

Lugar: El servicio se realizará en las oficinas de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones – GTIC (área telefónica), Primer Subsuelo (SS1) del Banco Central del Paraguay, o en su defecto en el lugar que sea asignado para el cumplimiento de las funciones solicitadas en la presente Sección.

Horario: comprende el horario normal de actividades: lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. El mismo podrá ser modificado temporal o permanentemente, a solicitud del BCP, y con el acuerdo del Proveedor, lo que no implicará el incremento del total de las horas contratadas.

Compromiso de Confidencialidad: el personal interviniente del proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que podría acceder a información confidencial de la Contratante, en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales. La firma del Compromiso de Confidencialidad se realizará al momento de la suscripción de la Orden de Compra. La UCACP será la responsable de

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



gestionar la firma de dicha documentación. En caso de que se incorpore nuevo personal del Proveedor se deberá gestionar la firma del Compromiso de Confidencialidad por parte de los mismos.

Plan de entrega de los servicios:

Ítems	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar donde los servicios serán prestados	Plazo de prestación/ejecución de los servicios	Plazo de vigencia del Contrato
De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	De acuerdo a la Lista de Precios publicada en el SICP	Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones – GTIC (área telefónica), Primer Subsuelo o en su defecto en el lugar que sea asignado para el cumplimiento de las funciones solicitadas en el Banco Central del Paraguay, sito en Av. Federación Rusa y Augusto Roa Bastos.	El plazo total de prestación del servicio será de 24 (veinticuatro) meses, contados a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio del Servicio, la cual será emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción de la Orden de Compra.	El plazo de vigencia del Contrato será a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio de Servicio, la cual será emitida dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la suscripción de la Orden de Compra, hasta el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.

Visión: ser una institución técnica e independiente que desarrolle una gestión eficiente y creíble, basada en la excelencia de sus talentos y reconocida en el ámbito nacional e internacional, orientada a preservar el valor de la moneda y la eficacia, integridad y estabilidad del sistema financiero.



➤ **Otras aclaraciones:**

➤ **FORMA DE PAGO ESPECÍFICA.**

(X) NO APLICA.

a) **ANTICIPO.**

(X) NO APLICA.

b) **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:**

(X) APLICA.

El personal interviniente del proveedor deberá firmar un Compromiso de Confidencialidad de la Información, dado que podría acceder a información confidencial de la Contratante, en los términos del Formulario de la Sección Formularios Adicionales. La firma del Compromiso de Confidencialidad se realizará al momento de la suscripción de la Orden de Compra. La UCACP será la responsable de gestionar la firma de dicha documentación. En caso de que se incorpore nuevo personal del Proveedor se deberá gestionar la firma del Compromiso de Confidencialidad por parte de los mismos.

➤ **Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes(*).**

(X) NO APLICA.

➤ **Si en las bases licitatorias se indica una marca específica u otro derecho intelectual exclusivo, mencionar la justificación que respalda lo solicitado o que no existe otro modo de identificarlo. Se aclara que, en caso de incluirlos, los mismos tendrán carácter referencial(*).**

(X) NO APLICA.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA REQUIRENTE (*):	
	ADOLFO ALFONSO VILLALBA Firmado digitalmente por ADOLFO ALFONSO VILLALBA Fecha: 2025.02.19 15:56:45 -03'00'
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UOC (*):	
	MARIA EMILIA ACHA PALACIOS Firmado digitalmente por MARIA EMILIA ACHA PALACIOS Fecha: 2025.02.19 19:07:44 -03'00'

(*) Datos obligatorios solicitados en la Circular DNCP N° 27/24.