

Asunción, 20 de noviembre de 2025.

**REF.: DICTAMEN SUSCRITO POR EL TITULAR DE LA UOC/UEP QUE JUSTIFICA LA REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR VÍA DE EXCEPCIÓN POR URGENCIA IMPOSTERGABLE CON AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA.**

#### DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra para el “Servicio de Call Center” - ID DE INTENCIÓN N° 891.

#### MARCO LEGAL

Ley N° 7021/22 “DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS”, Artículo 40, numeral 2, Inciso c), establece: “Existan razones justificadas para la adquisición o locación de bienes, o contratación de servicios u obras, por urgencias impostergables”

Decreto N° 2264/2024, Artículo 52: “...Contratación por urgencia impostergable. La urgencia impostergable solo podrá ser invocada como supuesto de excepción cuando fuere probada, concreta, objetiva e inmediata y de tal naturaleza que no pudiera esperarse el resultado de un procedimiento de contratación convencional o especial, sino con grave perjuicio a los intereses públicos.

Resolución DNCP N° 230/2025 “Por la cual se reglamentan los Procedimientos de Contratación Regidos por la Ley N° 7027/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”. Capítulo VIII. Procedimientos de Contratación por Vía de la Excepción, SECCIÓN III. Artículo 90. Procedimiento por urgencia impostergable con aviso de intención de compra. “...El procedimiento de contratación por vía de la excepción por urgencia impostergable con aviso de intención de compra, podrá ser realizado únicamente cuando la urgencia sea de tal magnitud que la publicación del llamado por el plazo señalado en la presente resolución, pueda generar un perjuicio al interés público. Las convocantes bajo su exclusiva responsabilidad podrán optar por la aplicación del presente procedimiento. El procedimiento deberá ser fundado en un dictamen previo, suscriptos por el Titular de la UOC/UEP. Dicho dictamen será publicado en el SICP al momento de la comunicación de la contratación. La DNCP otorgará código de contratación a los procedimientos de contratación que cumplan con los criterios y preceptos legales vigentes.”

Artículo 95. Publicación y documentos del procedimiento con aviso de intención de compra: “Cuando la convocante haya publicado el aviso de intención de compra, dentro del plazo máximo de diez días hábiles, computados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, deberá publicar en el SICP los siguientes documentos, como mínimo: a) **Dictamen suscripto por el Titular de la UOC/UEP que justifique la realización del procedimiento de contratación por excepción con aviso de intención de compra;**

En virtud de las disposiciones aplicables al procedimiento de referencia y conforme a las normativas vigentes en materia de contrataciones públicas, se procede a evaluar los antecedentes obrantes en el expediente administrativo pertinente, atendiendo a las siguientes consideraciones:

#### ANTECEDENTES

Contrato BNF – P N° 417 firmado en fecha 14 de julio de 2023 y sus respectivas modificaciones, correspondiente a la Convocatoria Servicio de Call Center (SBE) - Ad Referéndum 2023 – ID N° 421.535.

Resolución N° 27 inserta en el Acta N° 77 de fecha 6 de noviembre de 2025 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, por la cual se resuelve declarar desierto el llamado de SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA NACIONAL BNF SBEN N° 49/2025 “SERVICIO DE CALL CENTER” – ID N° 475.001 – SIN PLANIFICACIÓN.



La Nota G.D.C.A. N° 283 de fecha 12 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Canales Alternativos por la cual justifica la realización del presente llamado en la modalidad Vía Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra, la cual se transcribe en el punto Justificativo del Procedimiento, del presente dictamen.

El correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2025 del Comité de Suministro Públicos mediante la cual emite el visto bueno y autorización suficiente para proceder con los trámites necesarios para dar inicio a las convocatorias con aviso de intención de compra.

### SUPUESTOS DE EXCEPCIÓN

#### **2) Otras causales de excepciones que no afectan a la concurrencia:**

*(...) Por desastres producidos por fenómenos naturales que peligren o alteren el orden social, la economía, los servicios públicos, la salubridad, la seguridad o el ambiente de alguna zona o región del país.*

*(...) Derivado de situaciones que configuren caso fortuito o fuerza mayor, en los que no sea posible obtener bienes o servicios, o ejecutar obras mediante el procedimiento de licitación en el tiempo requerido para atender la eventualidad de que se trate.*

*( X ) Existan razones justificadas para la adquisición o locación de bienes, o contratación de servicios u obras, por urgencias impostergables.*

*(...) Las realizadas para la adquisición y locación de todo tipo de bienes y contratación de servicios en los casos de declaración de estado de emergencia, calificadas por Ley.*

*(...) Se realicen con fines de garantizar la seguridad del Estado.*

*(...) Contrataciones de bienes, obras, servicios o consultorías con proveedores domiciliados fuera de la República del Paraguay que deban ejecutarse fuera del territorio nacional, de conformidad a lo dispuesto en el reglamento de la presente Ley.*

*En los supuestos de los incisos a), b) y c), del numeral 2), las contrataciones deberán limitarse a los bienes, obras y servicios necesarios para atender la situación que motiva la contratación.*

### **JUSTIFICATIVA DEL PROCEDIMIENTO**

Por la presente ponemos a consideración de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a través de la Dirección de Normas y Control, la justificación del procedimiento de contratación a través de la vía de la excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra para el “**Servicio de Call Center**”, de acuerdo con lo previsto en el Art. 40, numeral 2, inciso c) de la Ley N° 7021/22 y el artículo 52 del Decreto N° 2264/2024 “**POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 7021 DEL 9 DE DICIEMBRE DE 2022, “DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS”**”, cuyas disposiciones establecen lo siguiente:

Artículo 40.- Contratación por excepción: “...*Las convocantes bajo su responsabilidad podrán llevar a cabo contrataciones sin sujetarse a los tipos de procedimientos convencionales y especiales establecidos en la presente Ley, en los supuestos que a continuación se señalan:*

#### **2. Otras causales de excepciones que no afectan a la concurrencia:**

**c) *Existan razones justificadas para la adquisición o locación de bienes, o contratación de servicios u obras, por urgencias impostergables...***”

Artículo 52 del Decreto N° 2264/2024: “...*Contratación por urgencia impostergable. La urgencia impostergable solo podrá ser invocada como supuesto de excepción cuando fuere probada, concreta, objetiva e inmediata y de tal naturaleza que no pudiera esperarse el resultado de un procedimiento de contratación convencional o especial, sino con grave perjuicio a los intereses públicos.*”

En este sentido resulta fundamental exponer la justificación para la realización del presente llamado, conforme a la Nota G.D.C.A. N° 283 de fecha 12 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Canales Alternativos mencionada anteriormente, el cual se transcribe a continuación:

*“...Con relación a la SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA NACIONAL BNF SBEN N° 49/2025 “SERVICIO DE CALL CENTER” – ID N° 475.001 – SIN PLANIFICACIÓN, el cual fue declarado desierto conforme a la Resolución N° 27 inserta en el Acta N° 77 de fecha 6 de noviembre de 2025 del Directorio del Banco Nacional de Fomento.*



Se solicita autorizar el llamado por vía de urgencia impostergable para disponer del servicio de Call Center que garantice la continuidad operativa de la atención, herramienta actualmente esencial para el servicio brindado a los clientes. Esta atención adquiere mayor sensibilidad considerando que, en numerosas ocasiones, los usuarios recurren al Call Center para solicitar bloqueos urgentes ante situaciones sospechosas, robos, extravíos u otras gestiones que requieren una acción inmediata.

Es importante señalar que se han agotado todas las instancias previstas tanto en el contrato original como en las posibilidades de adendas con ampliaciones de hasta el 20%, conforme lo permite la normativa vigente.

La falta de una atención adecuada podría generar descontento y reclamos, impactando negativamente en la reputación de la Institución y afectando directamente los intereses y necesidades de los clientes y de la ciudadanía en general.

En tal sentido, resulta imprescindible proceder a la contratación inmediata bajo la figura de urgencia impostergable, en cumplimiento del principio de continuidad del servicio público y de la eficiencia en la gestión administrativa, de acuerdo con las facultades previstas en la normativa vigente.

Resaltamos algunas justificaciones a nivel institucional puntuales del presente pedido:

#### Lote 1 Servicio de Gestión de Mora

**Incremento sostenido en el volumen de mora**, aumento significativo de la cartera en mora, producto del crecimiento natural del flujo de casos y del retraso acumulado en la gestión de cobranza administrativa.

**Riesgo de agravamiento del nivel de morosidad**, la falta de acciones de cobranza oportunas eleva la probabilidad de que las deudas avancen a tramos de mora más complejos, incrementando los costos de recuperación, disminuyendo la probabilidad de pago voluntario y generando una mayor carga administrativa futura.

**Impacto para el Banco Nacional de Fomento**, la demora en las gestiones de cobro repercute en la recaudación esperada, afectando el flujo operativo y comprometiendo metas presupuestarias del período.

**Aumento de reclamos y solicitudes de regularización**, el retraso en la gestión de cobranzas generaría mayor volumen repercutiendo la sobrecarga de los trabajos.

#### Lote 2 Atención al Cliente – Gestión Operadores

**Incremento inesperado en la demanda de llamadas**, en los últimos días se ha registrado un aumento significativo en el volumen de llamadas entrantes, lo que ha generado tiempos de espera prolongados y riesgo de incumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

**Riesgo operacional y afectación al cliente y a la ciudadanía**, la disminución de capacidad operativa podría directamente perjudicar la atención oportuna y la calidad del servicio, pudiendo derivar en reclamos y pérdida de satisfacción del cliente en general.

**Necesidad de asegurar la continuidad del servicio**, el servicio de Call Center constituye un canal esencial para la atención de requerimientos ciudadanos.

Otros puntos significativos a tener en cuenta, de quedar sin servicio de Call Center, no solo afectaría a nivel institucional, a su vez, al interés público de diversas maneras ya que la banca es un servicio esencial y regulado.

Las afectaciones principales giran en torno a la protección del usuario, la confianza en el sistema financiero y la capacidad de respuesta ante problemas:

#### ➤ Incumplimiento Normativo y Protección al Consumidor:

✓ Existe una Resolución N° 2/2021 del Banco Central del Paraguay (BCP) que establece la norma reglamentaria para la gestión de reclamos y consultas de las entidades sujetas a la Ley N° 861/96 (Ley General de Bancos).

✓ La interrupción prolongada de un canal clave como el Call Center podría interpretarse como un incumplimiento de la obligación de ofrecer canales efectivos para la atención, consultas y reclamos de los usuarios.

✓ Esto afecta el derecho de los clientes a una atención adecuada y a la defensa del consumidor en servicios financieros, lo cual es de interés público.

#### ➤ Seguridad y Prevención de Fraudes:

El Call Center es a menudo el principal o único medio rápido para que los usuarios reporten:

- Extravío, pérdida, hurto, robo o destrucción de tarjetas de crédito o débito (Ley N° 5476).
- Transacciones no autorizadas o movimientos sospechosos.

Una interrupción del servicio dejaría a los clientes sin la capacidad de bloquear sus productos o alertar sobre fraudes de manera inmediata, aumentando el riesgo de pérdidas financieras para ellos y para el banco, lo que amenaza la seguridad del sistema.

➤ **Acceso a la Información y Trámites Esenciales:**

✓ Los clientes dependen del Call Center para:

- Consultas de saldos, estados de cuenta y movimientos.
- Información sobre productos y servicios.
- Gestión de trámites urgentes que no se pueden resolver en sucursales.

La falta de este servicio genera una barrera de acceso a información vital para la gestión financiera de miles de personas y empresas.

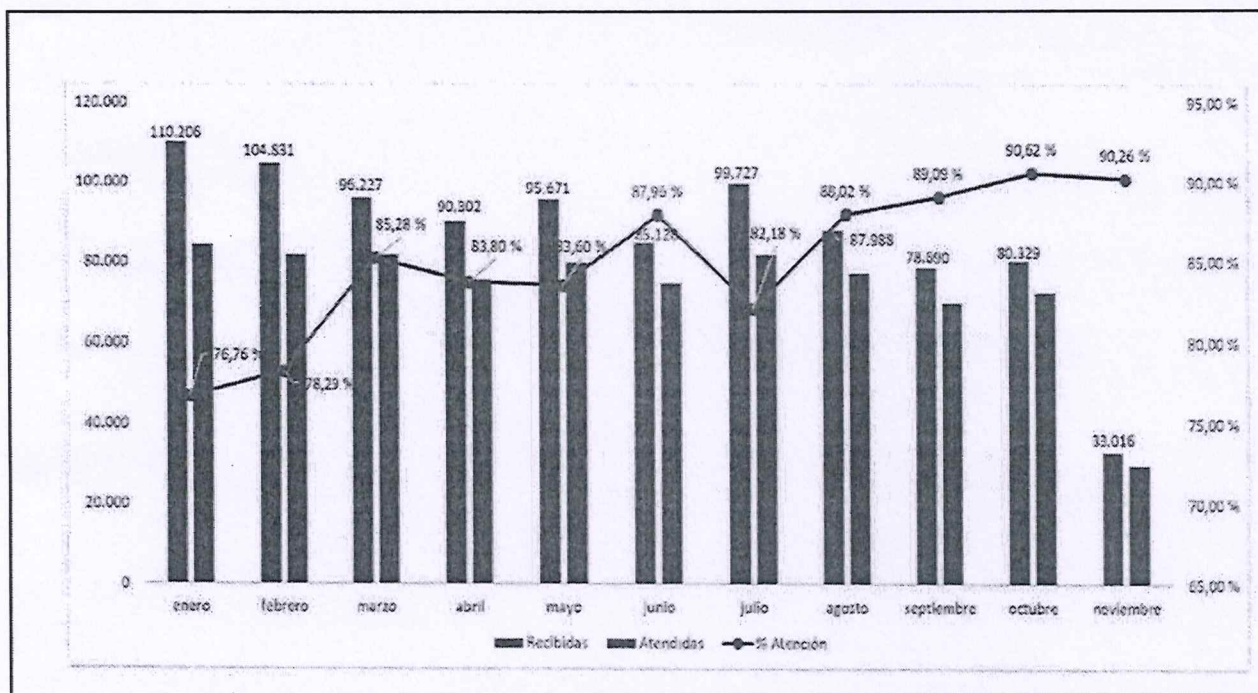
➤ **Pérdida de Confianza en el Sistema:**

○ La incapacidad de un banco de mantener un servicio esencial por medio año erosiona la confianza del público en la solidez, la continuidad y la seriedad de la entidad y por extensión, podría generar preocupación sobre el conjunto del sistema financiero paraguayo.

Cabe mencionar, que el Banco Central del Paraguay y la Superintendencia de Bancos tienen la potestad de aplicar sanciones a las entidades supervisadas por el incumplimiento de las normativas vigentes, buscando proteger precisamente el interés público y la estabilidad del sistema.

En tal sentido, concluimos que el servicio de Call Center constituye un componente esencial en la gestión operativa y estratégica de una institución bancaria, al fungir como el principal canal de comunicación directa e inmediata con los clientes.

La interrupción del mismo incluso por periodos breves, puede generar impactos significativos, ya que, la banca está obligada a mantener niveles mínimos de continuidad operativa y se debe tener en cuenta que la atención telefónica sigue siendo uno de los medios preferidos de los clientes para resolver problemas urgentes, a continuación, presentamos un resumen gráfico sobre los niveles de atención de enero a la fecha:



**CONCLUSIÓN**

En virtud de los antecedentes de referencia, esta Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones considera pertinente llevar adelante el procedimiento para la Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra para el Servicio de Call Center para lo cual recomienda se dicte la resolución pertinente, salvo mejor parecer.

SILVIO ESTIGARRIBIA QUIÑONES

Gerente

Gerencia Departamental Operativa De Contrataciones