

**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**

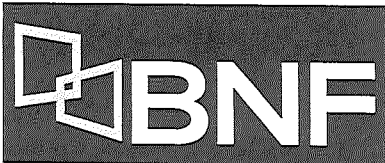
**VISTOS:** La Ley N° 7021/2022 “De Suministro y Contrataciones Públicas”; el Decreto N° 2264 Por la cual se reglamenta la Ley N° 7021/022; la Resolución DNCP N° 230 de fecha 27 de enero de 2025; la nota de fecha 11 de setiembre de 2025 y los correos electrónicos de fechas 2 y 3 de octubre de 2025, todos de la Gerencia Departamental de Seguimiento y Recuperación Vía Directa y la Gerencia Departamental de Canales Alternativos; el Dictamen Técnico de fecha 11 de setiembre de 2025 de las Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa y Gerencia Departamental Canales Alternativos; la Resolución N° 27 inserta en el Acta 77 de fecha 6 de noviembre de 2025 del Directorio del Banco Nacional de Fomento; la nota G.D.C.A. N° 283 de fecha 12 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Canales Alternativos; el correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2025 del Comité de Suministro Públicos; el Dictamen de Precios Referenciales de fecha 13 de noviembre de 2025 elaborado por la Sección Control de Precios Referenciales dependiente de la División de Especificaciones Técnicas y Precios; el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N° 610 de fecha 17 de noviembre de 2025; el Dictamen suscrito por el Titular de la UOC/UEP de fecha 20 de noviembre de 2025; la oferta presentada por la firma MTEL PARAGUAY S.A.; el correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa; el informe CEO N° 74/2025 de fecha 19 de noviembre de 2025 del Comité de Evaluación de Ofertas; el informe G.D.O.C N° 1.132 de fecha 20 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones; y,

**CONSIDERANDO:** Lo dispuesto en la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas” en su Artículos: 40° Contratación por excepción. Numeral 2) Otras causales de excepciones que no afectan a la concurrencia, inciso c) “Existan razones justificadas para la adquisición o locación de bienes, o contratación de servicios u obras, por urgencias impostergables”, 54°. Comités de Evaluación, 55°. Adjudicación y 59° Administrador de Contrato; que el Decreto N° 2264/2024 Por la cual se reglamenta la Ley N° 7021/022, Artículo 52: “...Contratación por urgencia impostergable; que la Resolución DNCP N° 230 de fecha 27 de enero de 2025 de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas 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. Artículos 90, 91 y 95; que por nota de fecha 11 de setiembre de 2025 y los correos electrónicos de fechas 2 y 3 de octubre de 2025, la Gerencia Departamental de Seguimiento y Recuperación Vía Directa y la Gerencia Departamental de Canales Alternativos remiten las especificaciones técnicas, sus modificaciones y las demás informaciones pertinentes para la elaboración del Pliego de Bases y Condiciones - Contenido del Aviso de Intención de Compra; que por Dictamen Técnico de fecha 11 de setiembre de 2025 se sustenta las especificaciones técnicas requeridas refrendadas por las Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa y Gerencia Departamental Canales Alternativos; que por Resolución N° 27 inserta en el Acta 77 de fecha 6 de noviembre de 2025, el Directorio del Banco Nacional de Fomento resolvió 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; que por nota G.D.C.A. N° 283 de fecha 12 de noviembre de 2025, la Gerencia Departamental Canales Alternativos solicita y justifica la realización del presente llamado en la modalidad por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra; que por correo electrónico de fecha 13 de noviembre de 2025, el Comité de Suministro Públicos 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; el Dictamen de Precios Referenciales de fecha 13 de noviembre de 2025 la Sección Control de Precios Referenciales dependiente de la División de Especificaciones Técnicas y Precios remite la metodología utilizada para el cálculo de los precios referenciales; que la disponibilidad para el presente ejercicio se halla contemplado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria CDP N° 610 de fecha 17 de noviembre de 2025; que por Dictamen suscrito por el titular de la UOC/UEP de fecha 20 de noviembre de 2025, se justifica la realización del procedimiento por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra; que por correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2025 la Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa propone designar al funcionario José Alberto Rejala Duarte con C.I. N°



Es copia:

Rocío Leiva Fernández  
Encargada de Despacho  
Gerencia de Área Secretaría del Directorio



**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** (Cont. 2)

4.275.825, Jefe de División Seguimiento, como Administrador de Contrato de la mencionada Licitación; que por informe CEO N° 74/2025 de fecha 19 de noviembre de 2025, el Comité de Evaluación de Ofertas recomienda para el Servicio de Call Center correspondiente a la Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra – ID DE INTENCIÓN N° 891, adjudicar a la firma MTEL PARAGUAY con el RUC N° 80025826-6, de conformidad a lo establecido en los artículos 54° y 55° de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”; que por informe G.D.O.C N° 1.132 de fecha 20 de noviembre de 2025, la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones remite a consideración del Directorio la solicitud de aprobación de la Contratación, del correspondiente Pliego de Bases y Condiciones electrónico – Contenido del Aviso de Intención de Compra y del Dictamen suscrito por el Titular de la UOC/UEP, como también eleva a consideración el resultado del informe CEO N° 74/2025 de fecha 19 de noviembre de 2025 del Comité de Evaluación de Ofertas, resultante del análisis de la oferta presentada en el marco 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; por tanto,

**EL DIRECTORIO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO**

**RESUELVE:**

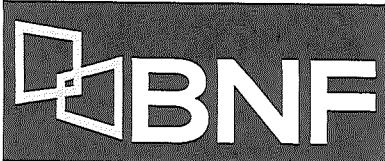
- Art. 1°) CONVALIDAR** el informe G.D.O.C N° 1.132 de fecha 20 de noviembre de 2025 de la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones y las actuaciones realizadas en el marco de la Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra para el Servicio de Call Center – ID DE INTENCIÓN N° 891.
- Art. 2°) ACREDITAR** el supuesto de Excepción, en los términos de las disposiciones contenidas en el Artículo 40°, numeral 2), inciso c) de la Ley N° 7021/2022.
- Art. 3°) APROBAR** el Dictamen suscrito por el Titular de la UOC/UEP del Banco Nacional de Fomento.
- Art. 4°) APROBAR** la Contratación y el Pliego de Bases y Condiciones electrónico – Contenido del Aviso de Intención de Compra publicados en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP) 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, que consta de 35 (treinta y cinco) páginas.
- Art. 5°) APROBAR** el resultado del informe CEO N° 74/2025 de fecha 19 de noviembre de 2025 del Comité de Evaluación de Ofertas para la 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.
- Art. 6°) ADJUDICAR** la 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, a la firma **MTEL PARAGUAY S.A.** con RUC N° 80025826-6, el **LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA** por el monto mínimo de **₡ 1.200.000.000.- (guaraníes un mil doscientos millones)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el monto máximo de **₡ 2.400.000.000.- (guaraníes dos mil cuatrocientos millones)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de **12 (doce) meses**, y el **LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES** por el monto mínimo de **₡ 6.860.000.000.- (guaraníes seis mil ochocientos sesenta millones)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el monto máximo de **₡ 8.570.000.000.- (guaraníes ocho mil quinientos setenta millones)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de **12 (doce) meses**, en base a la oferta presentada en ocasión de la apertura de ofertas de la convocatoria, cuyo resultado se aprueba en el Artículo 5°) de la presente resolución y al Anexo que consta de 1 (una) página, foliada y rubricada por el Directorio del Banco Nacional de Fomento, ante la Encargada de Despacho de la Gerencia de Área Secretaría del Directorio, que pasa a formar parte de la presente Resolución.
- Art. 7°) DESIGNAR** al funcionario José Alberto Rejala Duarte con C.I. N° 4.275.825, Jefe de División Seguimiento dependiente de la Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa, como Administrador de Contrato para el Servicio de Call Center – ID DE INTENCIÓN N° 891.



Es copia:

Rocío Leiva Fernández  
Encargada de Despacho

Gerencia de Área Secretaría del Directorio



**CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN POR URGENCIA IMPOSTERGABLE CON AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER – ID DE INTENCIÓN Nº 891** (Cont. 3)

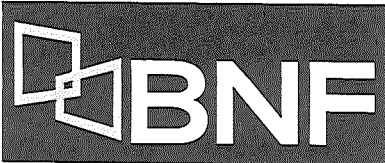
- Art. 8º) FACULTAR** al señor Presidente y al Gerente General del Banco Nacional de Fomento o sus respectivos Encargados de Despacho, a suscribir el Contrato con la firma adjudicada en el Artículo 6º) de la presente resolución de acuerdo con la Proforma del Contrato cuyos términos se transcriben en el Pliego de Bases y Condiciones electrónico – Contenido del Aviso de Intención de Compra aprobado por el Artículo 4º) de esta Resolución.-----
- Art. 9º) AUTORIZAR** a la División Cobros y Pagos de la Gerencia Departamental de Finanzas dependiente de la Gerencia de Área de Administración y Finanzas, a efectuar los pagos correspondientes por la adjudicación resuelta en el Artículo 6º) de esta Resolución, previa presentación de las facturas visadas por la dependencia afectada, en prueba de conformidad.-----
- Art. 10º) IMPUTAR** los pagos autorizados por el Artículo 9º) de esta Resolución a las Cuentas y Sub-Cuentas correspondientes.-----
- Art. 11º) ENCOMENDAR** a la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones, a comunicar a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas y demás afectados lo dispuesto en la presente Resolución.-----
- Art. 12º)** Distribuir copia a quienes corresponda y archivar.-----

Fdo.: **MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA - PRESIDENTE**  
Claudio Antonio Bacchetta Chiriani - Hugo Mariano Díaz Vera  
Lourdes Magdalena Quintana González - Santiago Jesús De Filippis Céspedes – **MIEMBROS TITULARES**  
Rocío Leiva Fernández - Encargada de Despacho Gerencia de Área Secretaría del Directorio



Es copia:

*Rocío Leiva Fernández*  
**Rocío Leiva Fernández**  
Encargada de Despacho  
Gerencia de Área Secretaría del Directorio



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

ANEXO

➤ FIRMA ADJUDICADA: MTEL PARAGUAY S.A. - RUC N° 80025826-6

**LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA**

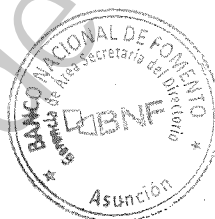
Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Servicio de Gestión por Mora	HORA	EVENTO	1	42.661	42.661

<b>Monto Mínimo</b>	₡ 1.200.000.000
<b>Monto Máximo</b>	₡ 2.400.000.000

**LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES**

Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Atención al Cliente - Gestión operadores	HORA	EVENTO	1	57.267	57.267

<b>Monto Mínimo</b>	₡ 6.860.000.000
<b>Monto Máximo</b>	₡ 8.570.000.000



Es copia:

Rocío Leiva Fernández  
Encargada de Despacho  
Gerencia de Área Secretaría del Directorio

\*\*\*