Informe de Evaluación
LPN N° 01/2016 – SBE – Sistema Nacional ID: 313663
"Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas"

1- Introducción

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, el día 14 de junio de 2016, siendo las 09:00 horas, se reúnen los funcionarios integrantes del Comité de Evaluación, a los efectos de analizar las ofertas presentadas y elaborar el informe del presente llamado.

En ese contexto, el Comité de Evaluación se ha abocado a la elaboración del presente informe con posterioridad al estudio de las ofertas presentadas, de acuerdo con las especificaciones técnicas y demás documentos inherentes al presente procedimiento de contratación, a fin de determinar la oferta más conveniente y que haya cumplido con los requisitos sustanciales y no sustanciales, establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones, de conformidad al Art.28 de la Ley 2051/03 y 63 del Decreto N° 21909/2003.

2- Antecedentes

a) *N° de PAC:* ***ID 313663***

b) ***Disponibilidad Presupuestaria:*** *Los fondos para la presente contratación se encuentran expresamente previstos en el rubro 260 del Presupuesto General de la Nación para el ejercicio 2016.*

c) ***Publicación:***

- *En el SICP: 20/05/2016*
- *Por invitaciones: Conforme a la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas" Art. 4 "Principios Generales" inciso c) Transparencia y Publicidad, y al Art. 19 CONVOCATORIAS O LLAMADOS A LICITACIÓN PÚBLICA de la misma Ley.*
- *Publicación en diario local, los días 24, 25 y 26 de mayo de 2016, acorde al Art.20 del Decreto 1107/2014.*

d) ***Miembros del Comité de Evaluación:*** *Han sido designados mediante Resolución PROFOMAF II N° 07/2016, del 07 de junio de 2016, las siguientes personas:*

i. *Por la UCP:*
   - *Carlos Noguera*
   - *Andrea Duarte*
   - *Claudia Kurita*

ii. *Por la DPNC:*
   - *Carlos Vallena*
   - *Laura Silvero*

3- Consultas de los oferentes

En el pliego de Bases y Condiciones se ha establecido como fecha tope de consultas, a partir de la fecha de publicación, hasta el 26 de mayo de 2016; hasta las 12:00 hs; en cuyo lapso hemos recibido consultas conforme al procedimiento de SBE, y respondidas en su totalidad en fecha 30 de mayo del 2016, conforme se registra en el Acta de Sesión Pública Virtual publicado en el SICP.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

4- Acto de Sesión Pública Virtual

En fecha 03 de junio de 2016, y de acuerdo al Acta de la Sesión Publica Virtual SBE ID: 313663, participaron del concurso las siguientes firmas:

N°	Oferentes participantes de la Subasta	R.U.C
1-	VOICENTER S.A.	80030641-4
2-	MTEL PARAGUAY S.A.	80025826-6
3-	AVANZA PARAGUAY S.A.	80021829-9

De acuerdo al Acta de la mencionada Sesión Virtual, se detalla a continuación los lances de los Oferentes por el total:

"Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas"		
Oferente	**Mejor Precio**	**Monto en texto**
VOICENTER S.A.	Gs. 80.000 (*)	Guaraníes Ochenta mil
MTEL PARAGUAY	Gs. 87.000	Guaraníes Ochenta y siete mil
AVANZA PARAGUAY S.A.	Gs. 650.000	Guaraníes Seiscientos cincuenta mil

(*) Mejor Precio. IVA incluido.

5- Acto de Apertura de sobres

En fecha fijada, el 06 de junio de 2016, siendo las 10:00 horas, y conforme al Acta de Sesión Virtual, presentaron sus Ofertas, debidamente cerrados, las firmas: i) Voicenter S.A.; ii) MTEL Paraguay S.A.; y iii) Avanza Paraguay S.A., procediéndose al Acto Público de Apertura de sobres a las 10:30 horas del mismo día, acorde a lo estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones, y a la verificación de las existencia de los documentos solicitados. Sin observaciones por parte de los Oferentes.

6- Análisis de las ofertas

Verificación de las documentaciones solicitadas en el PBC:

Se verificó el cumplimiento de cada oferta respecto al suministro de la documentación básica de carácter sustancial, tales como: i) Garantía de mantenimiento de oferta debidamente extendida; ii) Formulario de oferta debidamente firmado y completado; y iii) Poderes suficientes del firmante de la oferta, y demás documentaciones solicitadas en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme a lo establecido en el Art 61 "Método de Evaluación" del Decreto Reglamentario N° 21909/03, y lo establecido en la **Sección II. Criterios de Evaluación y Requisitos de Calificación** *del PBC.*
A continuación los detalles de los Proveedores que presentaron oferta:

	Cumple / No Cumple	Cumple / No Cumple	Cumple / No Cumple
	Voicenter S.A.	**MTEL Paraguay S.A**	**Avanza Paraguay S.A.**
A) Formulario de Oferta * [El formulario de oferta debe ser completado y firmado por el oferente conforme al modelo indicado en la Sección VI]	Cumple	Cumple	Cumple

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

B) Garantía de Mantenimiento de Oferta* *[La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida conforme al modelo indicado en la Sección VI, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución. Debe cumplir con los requisitos indicados en las Instrucciones al Oferente]*	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*

C) Documentos legales *Oferentes Individuales.* ***Personas Jurídicas.***			
*a. Fotocopia autenticada de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos.**	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
a. Fotocopia simple de la cédula tributaria (constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC) y de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
*b. Fotocopia autenticada de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); ó los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.**	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
*c. Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar establecidas en el artículo 40 y de integridad conforme al artículo 20, inc. "w", ambos de la Ley N° 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas. **	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
d. Declaración Jurada en la que se garantice que el oferente no se encuentra involucrado en prácticas que violen derechos de los menores estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo, Código de la Niñez y la Adolescencia, demás leyes y normativas vigentes en la República del Paraguay, conforme al formato	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

aprobado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas en la Resolución DNCP Nº 941/2010.			
e. Fotocopia autenticada de la declaración de IVA del último mes vencido y/o del Impuesto a la Renta o Certificado de Cumplimiento Tributario expedido en el mes anterior a la presentación de la oferta.	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
f. Autorización del Fabricante, Representante o Distribuidor en caso de que la empresa oferente no haya fabricado o elaborado el producto ofertado, sino sea importador y/o distribuidor de los bienes.	*N/A*	*N/A*	*N/A*

*****S/D: Sin Datos. No presenta documentación. Además no presentan el comprobante del SIPE, la cual reemplaza a los documentos exigidos.***

D) Cualquier otro documento adicional requerido.			
Copias autenticadas de los Balances Impositivos y Estados de Resultados acompañados del Formulario Nº 101-Declaración Jurada del Impuesto a la Renta, correspondiente a los ejercicios fiscales 2012, 2013 y 2014 o 2013, 2014 y 2015; además del cálculo de los Índices Financieros, el cual deberá estar suscripto por el representante legal y el contador de la empresa oferente.	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
El Oferente deberá poseer experiencia e idoneidad en Servicios de Call Center para lo cual deberá presentar copias de Contratos ejecutados de provisión y/o servicios similares a lo requerido por la convocante, cuyos montos o volúmenes deberán ser iguales o superiores al 30% (treinta por ciento) del monto ofertado en la presente contratación, comprendido entre los (3) últimos años (2013, 2014 y 2015).	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
Se deberá adjuntar Notas de Referencias de por los menos 10 Clientes (empresas privadas y/o públicas, donde se consigne nombres y número telefónico de contactos para verificar referencias del Oferente en cuanto a prestación de "Servicios de Call center".	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
Presentar Declaración Jurada de que cuenta con experiencia y conocimiento en Call Center, mínimo de 3 (tres) años.	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
Certificado de Cumplimiento Tributario Vigente.	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
Mínimo 1 (un) Certificado de empresas Públicas y/o Privadas a las cuales hayan realizado	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

implementaciones de programas de mejora en la atención telefónica al cliente.			
Copia de Patente Municipal Vigente.	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
Presentar Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad para 300 (trescientas) posiciones de atención en funcionamiento (mínimo).	*Cumple*	*Cumple*	*S/D***
Copia de las Documentaciones suplementarias o adendas emitidas; si las hubiere.	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*
Presentar el legajo de documentos foliados y rubricado.	*Cumple*	*Cumple*	*Cumple*

*****S/D: Sin Datos. No presenta documentación. Además no presentan el comprobante del SIPE, la cual reemplaza a los documentos exigidos.***

Tabla Comparativa de Precios

Licitación Pública Nacional N° 01/2016 Subasta a la Baja Electrónica ID: 313663 Cuadro Comparativo "Call Center para la DPNC"				
a	b	c	d	e
Ítem	**Descripción**	**Voicenter SA**	**Mtel Py SA**	**Avanza Py SA**
Ítem 1	Atención al cliente/ Gestión operadores (lunes a viernes diurno)	35.000	30.000	35.000
Ítem 2	Conectividad: Enlace FO, Instalación	4.000	10	73.000
Ítem 3	Conectividad: Servicio	1.000	10	480.000
Ítem 4	Servicios opcionales y/eventuales Servicios Opcionales Cobertura Feriados – Domingos	40.000	56.980	62.000
	Totales	80.000	87.000	650.000

Mejor Oferta:	**80.000** (Guaraníes Ochenta mil)

Luego de la verificación de los precios presentados por los Oferentes, el Comité de Evaluación observó que los precios ofertados en algunos ítems se encontraron con un margen superior al 30% por debajo del Precio Referencial publicado, por lo que se procedió a aplicar lo estipulado en la ***Resolución N° 956/2016****, del 01 de abril del 2016****, por la cual se establecen las directrices relativas a la estimación de costos y se aprueba el Criterio para la Evaluación de los Precios Ofertados en los procesos de Contrataciones regidos por la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"****, en el* ***Art. 2°-Aprobar****, que copiado dice: "…el Comité procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al treinta por ciento (30%) para las ofertas por debajo de precio*

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FISCAL II – REPÚBLICA DEL PARAGUAY – PAZ Y JUSTICIA – MINISTERIO DE HACIENDA – 2014/BL-PR

referencial y del veinte por ciento (20%) para ofertas que se encuentren por encima del referencial...".

Consultas realizadas a los Oferentes y sus respuestas:

Voincenter S.A.: en los ítems 2, 3 y 4, según detalle:

a	b	c	f	g	h
Ítem	**Descripción**	**Voicenter SA**	**Precio referencial**	**Diferencia (f-c)**	**% de Variación (g/f)**
Ítem 2	Conectividad: Enlace FO, Instalación	4.000	1.600.000	1.596.000	99,75%
Ítem 3	Conectividad: Servicio	1.000	431.650	430.650	99,77%
Ítem 4	Servicios opcionales y/eventuales Servicios Opcionales Cobertura Feriados – Domingos	40.000	62.000	22.000	35,48%

Respuestas a las consultas remitidas:

*En cuanto a los ítems **2. Conectividad: Enlace FO, Instalación**; y **3. Conectividad: Servicio**, han respondido cuanto sigue: "Forma parte de nuestra estructura tecnológica global (inversiones ejecutadas y depreciadas en períodos anteriores) compartidas con todos los clientes y con más de 600 posiciones activas que nos permiten prorratear los costos en todas las operaciones".*

*En cuanto al ítem **4. Servicios opcionales y/eventuales Servicios Opcionales, Cobertura Feriados – domingos**, han respondido cuanto sigue: "Domingos y Feriados existen posiciones ociosas por lo que no se incluyen los costos administrativos y de infraestructura".*

MTEL Paraguay S.A.: en los ítems 2 y 3, según detalle:

a	b	d	f	g	h
Ítem	**Descripción**	**Mtel Py SA**	**Precio referencial**	**Diferencia (f-d)**	**% de Variación (g/f)**
Ítem 2	Conectividad: Enlace FO, Instalación	10	1.600.000	1.599.990	99,999%
Ítem 3	Conectividad: Servicio	10	431.650	431.640	99,998%

Respuestas a las consultas remitidas:

Sin respuesta.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

Avanza Paraguay S.A.: en el ítem 2, según detalle:

a	b	e	f	g	h
Ítem	**Descripción**	**Avanza Py SA**	**Precio referencial**	**Diferencia (f-e)**	**% de Variación (g/f)**
Ítem 2	Conectividad: Enlace FO, Instalación	73.000	1.600.000	1.527.000	95,44%

Respuestas a las consultas remitidas:

Sin respuesta.

Se deja constancia que el Comité de Evaluación encuentra razonable y aprueba la respuesta de la firma Voicenter S.A.

Verificación de los demás requisitos exigidos en el PBC

De conformidad con el Art.61 del Decreto 21909/03 que Reglamenta la Ley 2051/03 de "Contrataciones Públicas", en su numeral 3, y de acuerdo al resultado de la Tabla Comparativa de Precios, se ha seleccionado a la empresa ***Voicenter S.A*** *como la oferta más baja, procediéndose a analizar el cumplimiento de todos los demás requisitos exigidos en la licitación.*

(a) Capacidad Legal:

El Comité de Evaluación ha verificado y confirma que el Oferente Voicenter S.A., no se encuentra comprendido dentro de las prohibiciones establecidas en el Art. 40, Inc. "a" y "b" de la Ley Nº 2.051/03.

- *Se Constata que el oferente ha proporcionado en forma satisfactoria la Declaración Jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones y limitaciones establecidas en el Artículo 40 de la Ley Nº 2.051/03.*
- *Asimismo, dando cumplimiento al inciso a) y b) del Art. 40 fue corroborado en la base de datos del SINARH, que el Oferente no se encuentra dentro de las limitaciones para contratar con el Estado. Adicionalmente, la empresa Voicenter S.A ha presentado los Certificados emitidos por la Secretaría de Función Pública.*

(b) Capacidad Financiera: Con el objetivo de calificar la situación financiera actual del Oferente, se consideraran los siguientes índices para todos los Ítems:
a. Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente: Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 3 últimos años.
b. Endeudamiento: pasivo total / activo total: No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los 3 últimos años.
c. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital: El promedio en los últimos 3 años, no deberá ser negativo.

Ratios de la empresa Voicenter S.A

Descripción	*Coeficiente*	*Ponderación Cumple/No Cumple*
Índice de Liquidez		
Activo Corriente/Pasivo Corriente	*1,74*	*Cumple*

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

Endeudamiento		
Pasivo Total/ Activo Total	*0,36*	*Cumple*
Rentabilidad		
Utilidad Neta/Capital	*Positivo*	*Cumple*

Hemos analizado los Niveles de Liquidez, Endeudamiento y Rentabilidad, extraída de los Balances Generales al 31 de diciembre de los años 2013, 2014 y 2015 respectivamente. Se deja constancia que la preparación de los Balances Impositivos es de exclusiva responsabilidad del oferente. Este comité emite su opinión sobre los Índices Financieros indicados y objeto de evaluación; por lo que mencionamos que los índices que arrojan los ratios, son razonables, lo que indica la solvencia de la empresa para cumplir las obligaciones que pudiesen contraer con la Institución.

(c) Experiencia y Capacidad Técnica

- *El Oferente deberá poseer experiencia e idoneidad en Servicios de Call Center.*
- *Experiencia Comprobable en la realización de Servicios de CALL CENTER.*
- *Se deberá adjuntar Notas de Referencias de por los menos 10 Clientes.*
- *Mínimo 1 (un) Certificado de empresas Públicas y/o Privadas.*
- *Presentar Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad para 300 (trescientas) posiciones de atención en funcionamiento (mínimo).*

*El cumplimiento de todos estos requisitos se verifican en el literal **D) Cualquier otro documento adicional requerido**, del párrafo **Verificación de las documentaciones solicitadas en el PBC**, del punto **6- Análisis de las Ofertas**.*

(d) Margen de Preferencia:

La empresa que presenta el Menor Precio es de origen nacional.

7- Recomendación

*En base a las consideraciones expuestas en el presente informe, y de conformidad al Artículo 26, 27 y 28 de la Ley 2051/03 y los Artículos 58 al 63 del Decreto Reglamentario N° 21909/03, este Comité de Evaluación, recomienda adjudicar a la firma **VOICENTER S.A.,** en el marco del llamado a Licitación Pública Nacional N° 01/2016 SBE **"Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas"** ID:313663**,** de la Sub Secretaría de Estado de Administración Financiera (SSEAF), del Ministerio de Hacienda, en la modalidad de Contrato Abierto, con un monto **mínimo de Gs. 407.875.000. (Guaraníes Cuatrocientos siete millones ochocientos setenta y cinco mil)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y un monto **máximo de Gs.815.750.000. (Guaraníes Ochocientos quince millones seiscientos cincuenta mil)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el termino de **36 (treinta y seis) meses**, conforme a la propuesta de adjudicación. Se deja constancia de que el precio de la oferta se encuentra encuadrado dentro del presupuesto previsto para esta contratación.*

La Disponibilidad Presupuestaria para el presente ejercicio se halla prevista en el CDP N° 508/2016, de fecha 16 de mayo de 2016. Considerando que el llamado es plurianual, disponibilidad quedará sujeta a la aprobación presupuestaria de los subsiguientes años.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR

8- *Este Comité da por concluido el proceso de Evaluación legal, financiera, técnica y de precio, y presenta el Informe resultante a la Coordinación General del PROFOMAF II, para su correspondiente consideración.*

9- *Finaliza la evaluación de la oferta del presente llamado el día martes 16 de junio de 2016, y como muestra de conformidad, firman el presente informe, en dos ejemplares idénticos de un mismo tenor, las personas indicadas más abajo:*

Carlos Noguera ----------

Carlos Vallena ----------

Claudia Kurita ----------

Laura Silvero ----------

Andrea Duarte ----------

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION FISCAL II
REPUBLICA DEL PARAGUAY
PAZ Y JUSTICIA
MINISTERIO DE HACIENDA
2014/BL-PR