G.D.O.C. N° 209/2023

Asunción, 15 de febrero de 2023

Señor
Abog. Pablo Seitz Ortiz, Director Nacional
Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
Ciudad

REF.: LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 14/2023 "SERVICIO DE CALL CENTER (SBE) - AD REFERÉNDUM 2023" – ID N° 421535.-

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted y por su intermedio donde corresponda, con relación a los **Comentarios sobre Verificación del llamado**, por la cual no ha sido difundido a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), por existir observaciones que deben ser subsanadas:

Al respecto, cumplimos en informar cuanto sigue:

OBSERVACIONES:

Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD FINANCIERA
Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación
Situación: El requisito podría resultar limitante/excluyente
Descripción: Verificado el PBC/Carta de invitación, observamos que el criterio respecto a la capacidad financiera podría resultar limitante/excluyente.
Comentario: Se indica "...El Oferente deberá demostrar haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5 (cinco) años. (Años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022)..."; "...El prestador deberá contar con experiencia mínima de 5 años en gestiones de llamadas salientes..." y "...El prestador deberá contar con la experiencia mínima de 5 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad, performance)...", al respecto, se solicita justificar técnicamente porque los requisitos en cuanto a la acreditación de los 5 años, resulta técnicamente indispensables.
Respuesta: Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: ***Con relación a acreditación de los 5 años y los plazos solicitados son prudentes para que la empresa oferente de los servicios pueda demostrar a cabalidad una completa experiencia el manejo con eficacia y eficiencia debido a la naturaleza del servicio, es un servicio del cual se sustenta gran parte de la calidad de atención del Banco y que se requiere mantener y elevar el nivel de la a calidad en cuento a atención telefónica para la resolución de consultas en llamadas entrantes. También se requiere de experiencia en el manejo de cartera morosa, a fin de que la recuperación de los créditos sea gestionados por operarios del Call con el conocimientos en el área de recuperación y gestión de mora alta y temprana y para todos los tipos de créditos que el BNF otorga, el BNF cuenta con una gran cartera de préstamos de diferentes segmentes desde consumo, vivienda, industrial, ganadero, comercial y otros…. Estos segmentos aplican diferentes acciones y negociaciones de cobranzas: Por otro lado mantener bajo el nivel de morosidad del Banco depende de todas estas acciones y otras políticas de recuperación que se puedan emplear mediante el Contac center.***   ***A esto sumamos también que requerimos que las empresas tengan la práctica y la experiencia para manejar un servicio muy relevante para el Banco ya que no solo se debe tener en cuenta el servicio en sí, sino también demuestra una estabilidad en lo que respecta a su infraestructura tanto técnica (hardware, software), otros detalles como autonomía energética, y manejo de situaciones de criticidad (pandemia, administración de alto flujos de llamadas, integraciones a sistemas internos del Banco, y soporte del servicio 24/7.***
Tema: CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Sección: Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación
Situación: ISO
Descripción: Con relación al certificado de calidad exigido se solicita: especificar cuál es el objeto de la certificación, qué es lo certificado (la producción, el producto, la distribución, otros), explicar cómo incide dicha certificación en la ejecución del contrato, especificar las empresas en el mercado que cuentan con la certificación indicada y si se han previsto en el pliego de bases y condiciones certificaciones equivalentes definidas como tales.
Comentario: Se indica "...El prestador deberá contar con la Certificación de cumplimiento con las normas COPC para Call Centers..."
Respuesta: Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Al respecto, se excluye la citada certificación del Pliego de Bases y Condiciones.
Tema: CONDICIONES RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
Sección: Condiciones Contractuales
Situación: Anticipo para las MIPYMES
Descripción: El art. 188 de la Ley de presupuesto 7050/23 menciona que "En las contrataciones de bienes, obras, servicios y/o consultorías, las convocantes deberán prever que en caso de que una MIPYMES (Micro, Pequeña y Mediana Empresas), resultare adjudicada o beneficiada con una orden de compra o servicio en la tienda virtual, deberán realizar el pago de un anticipo a la misma, salvo que hubiere justificado al momento de la comunicación del llamado que el anticipo no resulta aplicable a ningún adjudicado", por lo que se solicita establecer en el PBC el porcentaje que será aplicado o en caso de no aplicar, se solicita remitir la justificación correspondiente.
Respuesta: Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Nos ajustamos al art. 188 de la Ley de Presupuesto 7050/2023, por lo que modificamos el Pliego de Bases y Condiciones.

Atentamente,

GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES
DIVISIÓN CONTRATACIONES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF División de Contrataciones Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones

DÁNAE MA. SOSAMIRANDA
Jefa Sección Compras Mayores

MARIELA ALSINA
Jefa División Contrataciones

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Gerente
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones