

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 31 AGO. 2023

**VISTO:**

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 3 y la Ley N° 2095, las Disposiciones N° 61/14, N° 61/15, N° 128/15, N° 140/23 y el Expediente N° 312/23 de esta Defensoría del Pueblo;

**Y CONSIDERANDO QUE:**

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó a la Defensoría del Pueblo como órgano unipersonal e independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, dotándola de personería jurídica con legitimación procesal;

La mencionada Ley N° 3 que reglamenta la conformación del organismo, otorga al Defensor del Pueblo, en su artículo 13, incisos n) y o), las atribuciones de dictar el reglamento interno, ejecutar su presupuesto y toda otra acción conducente al mejor ejercicio de sus funciones;

Mediante las Disposiciones N° 61/14 y N° 61/15 se aprobó la reglamentación de la Ley N° 2095 para ser aplicada en el ámbito de la Defensoría del Pueblo;

La Subconducción Ejecutiva Técnica y Administrativa y posteriormente la Coordinación Operativa de Gestión Técnica de esta Defensoría, desempeñaron el rol de Unidad Operativa de Adquisiciones conforme la Ley N° 2095 y de acuerdo lo establecido por la Disposición N° 140/23;

Mediante la Disposición N° 128/2015, fue aprobado el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios que realice la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publicado en el BOCBA N° 4708 del 26/08/2015;



Mediante Memo N° 45774/23 la Dirección General de Tecnología solicitó la contratación del “**Servicio de solución integral de atención al ciudadano**”;

En razón de lo expuesto y habiéndose determinado, por parte de la Unidad Operativa de Adquisiciones la modalidad de contratación, corresponde efectuar el llamado a **Licitación Pública**, de acuerdo a lo normado en el artículo 32 de la Ley 2095, y aprobar el Pliego de Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas para la contratación del “**Servicio de solución integral de atención al ciudadano**” para la Defensoría del Pueblo;

La Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales, en su carácter de Servicio Jurídico Permanente ha tomado la intervención que le corresponde en orden a sus competencias;

Por todo ello y en uso de las facultades que le confiere el artículo 13, inc. n) y o) de la Ley N° 3;

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE:**

Artículo 1º: Llamar a **Licitación Pública N° 03/23** para la contratación del “**Servicio de solución integral de atención al ciudadano**” por un monto estimado de pesos: ochenta millones con 00/100 centavos (\$ 80.000.000,00).

Artículo 2º: Aprobar el Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la **Licitación Pública** referida en el artículo precedente, que como **Anexo I** integra la presente Resolución.

Artículo 3º: Aprobar el Pliego de Especificaciones Técnicas de la **Licitación Pública** referida en el artículo precedente, que como **Anexo II** integra la presente Resolución.

Artículo 4º: Establecer el día **jueves 14 de septiembre de 2023 a las 11:00 horas** como fecha para la apertura pública de ofertas.



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Artículo 5º: Designar como integrantes titulares de la Comisión Evaluadora de Ofertas (C.E.O) en el marco de la presente Licitación: al Director Ejecutivo de la Conducción Ejecutiva Técnica y Administrativa: Sr. Dante Sironi; a la Ing. Romina Pontiroli, Directora General de Tecnología y al Ing. Leandro Centurión, Director de Operaciones Tecnológicas.

Artículo 6º: Designar como integrantes suplentes de la Comisión Evaluadora de Ofertas (C.E.O) en el marco de la presente Licitación: al Lic. Guido Zito y al Sr. Juan Pablo Navarro; de la Conducción Ejecutiva Técnica y Administrativa.

Artículo 7º: Los integrantes de la Comisión Evaluadora de Ofertas quedan facultados para ejercer las funciones que se estipulan en los artículos 99, 100 y 101 de la Ley de Compras y Contrataciones Ley N° 2.095.

Artículo 8º: Dar intervención a la Coordinación Operativa de Gestión Técnica en su ámbito de competencia.

Artículo 9º: La erogación que demande la presente gestión será imputada en la correspondiente partida presupuestaria.

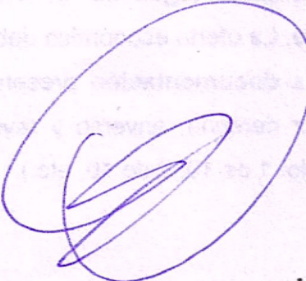
Artículo 10º: Los pliegos serán gratuitos.

Artículo 11º: Las publicaciones e invitaciones se realizarán de acuerdo a lo normado en los artículos 91 y 92 de la Ley N° 2095.

Artículo 12º: Registrar, publicar en el Boletín Oficial por el término de dos (2) días, y en el sitio web de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

mj/vfm/ETU/COGT  
fnc/AE/CEAL

**RESOLUCIÓN INTERNA N° 1 17 / 2 3**



**María Rosa Muños**  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires



UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

**ANEXO I**

RESOLUCIÓN INTERNA N° 1 17 / 2 3

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

LICITACIÓN PÚBLICA N° 03/2023

OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio de solución integral de atención al ciudadano"

FECHA DE APERTURA: jueves 14 de septiembre de 2023 a las 11:00 horas

**1. REGIMEN DE CONTRATACIÓN**

El presente llamado se sujeta al régimen establecido por el Art. 32 de la Ley 2095, y su Reglamentación para esta Defensoría del Pueblo establecida por la Disposición N° 61/14. El mismo se regirá por la citada normativa, por las disposiciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios (Disposición N° 128/2015 disponible en la página web del organismo), y las contenidas en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

**2. FORMA DE COTIZAR**

**2.1 PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

**En sobre cerrado.** Las ofertas se presentarán en un solo sobre común, perfectamente cerrado, el cual permanecerá en ese estado hasta el día y hora fijados para la apertura.

El sobre y la cotización deberán llevar los siguientes datos: **N° de contratación, objeto, fecha y hora de apertura.**

Se deberá indicar en la cotización N° de CUIT y N° de Ingresos Brutos correspondientes.

La oferta económica deberá estar **firmada en todas sus hojas por el oferente o su representante legal.** La firma **deberá encontrarse aclarada** indicando el carácter del firmante. La oferta económica deberá presentarse por duplicado.

**Toda la documentación** presentada **deberá estar debidamente foliada**, en el extremo superior derecho, anverso y reverso con indicación de la cantidad de fojas presentadas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, etc.).





"1983-2023. 40 Años de Democracia"

## 2.2 MONEDA DE COTIZACIÓN

Pesos Argentinos.

## 2.3 CONDICION FRENTE AL IVA

El precio contenido en la oferta económica, deberá estar expresado en pesos argentinos, e incluir el monto correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

A los efectos emergentes del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), **este Organismo reviste la condición de Exento**; en consecuencia, en las propuestas económicas que el interesado presente junto a las ofertas no se deberá discriminar el importe correspondiente a la incidencia de este impuesto, **debiendo incluirse el mismo en el precio cotizado**, indicándose el porcentaje de este impuesto incluido. (27%, 21%, 10,5%, según corresponda).

El número de CUIT correspondiente a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires es: 30-99927523-7.

## 2.4 DETALLE DE LA COTIZACIÓN

La oferta deberá especificar el **precio unitario** y cierto en números el que deberá responder estrictamente a la unidad de medida solicitada, **el precio total del renglón** en números y **el total general de la oferta**, en base a la alternativa de mayor valor, expresado en letras y números, determinados en la moneda de curso legal

El importe total de cada renglón cotizado deberá presentarse con 2 (dos) dígitos, en caso de cotizar con más dígitos, se tomarán en cuenta los primeros dos, no realizándose redondeo alguno.

**No se aceptarán ofertas que no contengan las presentes condiciones.**

## 3. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con la presente contratación podrán realizarse ante esta Unidad Operativa de Adquisiciones hasta 72 (setenta y dos) horas previas a la fecha establecida para la apertura de las ofertas al siguiente mail: [uoa@defensoria.org.ar](mailto:uoa@defensoria.org.ar).



#### 4. CIRCULARES Y NOTIFICACIONES

La dirección de correo electrónico consignada por el interesado al momento de la presentación de la oferta, será registrada como la dirección **donde se cursarán y serán válidas todas las circulares emitidas y demás comunicaciones** que sea necesario remitir a los interesados.

En virtud de ello, la Orden de Compra, entre otras, será remitida al mencionado correo generando esta notificación fehaciente. **Si no existiera respuesta alguna del proveedor dentro de los 3 (tres) días hábiles de remitida la Orden, se considerará tácitamente perfeccionado el contrato.**

#### 5. PRESENTACION DE OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse en la Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones, sita en la sede de la Defensoría del Pueblo, Venezuela 538, P.B., en el siguiente plazo y horario: de Lunes a Viernes de 11:00 a 16:00 hs, hasta la fecha y horario fijada para el Acto de Apertura.

#### 6. ACTO DE APERTURA

En la Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones, sita en la sede de la Defensoría del Pueblo, Venezuela 538, P.B.

En la siguiente fecha y horario: **jueves 14 de septiembre de 2023 a las 11:00 horas**

#### 7. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A PRESENTAR CON LA OFERTA

Complementariamente a los instrumentos a presentar con la oferta de acuerdo a lo requerido en el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios, los oferentes deberán integrar la siguiente documentación:

**7.1 GARANTÍA DE OFERTA**, de corresponder, según lo estipulado en el art. 11 del presente Pliego.

**7.2 DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES PERSONAS HUMANAS – PERSONAS JURÍDICAS:** (adjunta al presente pliego), conforme personería jurídica del oferente.

**7.3 DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR** conforme Art. 89 de la Ley N° 2095, de acuerdo al modelo previsto en el Anexo II del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional).



**7.4 CARTA DE PRESENTACIÓN**, indicando toda la documentación presentada en la oferta, conforme Anexo III del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

**7.5 DECLARACIÓN DE LIBRE DEUDA PREVISIONAL**, conforme Anexo IV del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

**7.6 DECLARACIÓN JURADA LEY N° 778**, conforme Anexo V del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios. (Descargar desde página web institucional)

El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para la contratación de bienes y servicios **y los anexos completos que constituyen declaraciones juradas que deben ser parte de la oferta** para la presente contratación se encuentran publicados en la página web del organismo para su descarga: <https://defensoria.org.ar/compras-y-contrataciones/>

**7.7 CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN/OPCIÓN EN AFIP**, vigente al momento de la presentación de ofertas.

**7.8 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN EN EL IMPUESTO A LOS INGRESOS BRUTOS**, contribuyentes locales (inscripción en la Dirección General de Rentas – AGIP) O Inscripción en el Régimen de Convenio Multilateral (CM01), según corresponda.

**7.9 ACREDITACIÓN DE LA PERSONERÍA O CAPACIDAD DEL FIRMANTE DE LA OFERTA**, conforme personería jurídica; Personas Jurídicas: copia del estatuto, acta de designación, etc según tipo societario. Personas Humanas: copia del DNI.

**7.10 PRESENTACIÓN DEL PRESENTE PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS FIRMADO y DECLARACIÓN JURADA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES**, (adjunta al presente).

**7.11 PRESENTACIÓN DE COMPROBANTE DE C.B.U** (Clave Bancaria Única), expedido por entidad bancaria.





## 8. RIUPP - Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores

La Unidad Operativa de Adquisiciones consulta on-line el estado registral de los proveedores en el Registro.

El oferente deberá haber iniciado el trámite de inscripción previo al momento de la apertura de las ofertas.

Es condición para la preadjudicación y adjudicación que el proveedor se encuentre en estado inscripto en el RIUPP y con la documentación respaldatoria actualizada. Cuando se tratare de licitaciones o concursos de etapa múltiple, el proveedor debe estar inscripto en forma previa a la preselección y adjudicación.

Los proveedores deben mantener la documentación, rubros, y clases ofrecidos actualizados, cumplimentando el trámite de actualización.

En caso de detectar un estado registral desactualizado al momento de la adjudicación esta Defensoría le otorgará al proveedor un plazo de 10 (diez) días hábiles para regularizar tal situación, a los fines de la adjudicación. Este plazo podrá prorrogarse por única vez por un mismo periodo en los casos que estén debidamente fundada las razones que lo ameriten y en los casos en que se tratare de un único oferente.

## 9. MANTENIMIENTO DE OFERTAS

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.

Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de 10 (DIEZ) días al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

## 10. SUBSANACIÓN DE DEFICIENCIAS

A fin de subsanar omisiones o deficiencias en las ofertas presentadas, esta Unidad Operativa de Adquisiciones se reserva el derecho a requerir con posterioridad a la apertura, toda documentación que no fuera presentada en la oferta y/o aquella que considere necesaria.

Dicha solicitud deberá ser respondida por los oferentes dentro de las 72 (setenta y dos) horas de solicitada. Bajo apercibimiento de proceder a desestimar la oferta en caso de incumplimiento.



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

La misma será solicitada al mail declarado en la DDJJ del punto 7.4, bajo los términos del Art. 7 del presente Pliego.

## 11. GARANTIA DE OFERTA Y CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

### Garantía de impugnación al Pliego de Bases y Condiciones:

La integración de esta garantía deberá realizarse dentro del plazo establecido para realizar las impugnaciones conforme lo establecido en el Art. 9° del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios. La falta de su integración dará lugar a la desestimación sin más trámite. El monto de la misma corresponderá al 1% del presupuesto oficial o monto estimado de la compra

**Garantía de Mantenimiento de Oferta:** Los oferentes deberán constituir una garantía de mantenimiento de oferta incondicional e irrevocable a favor de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, por una suma equivalente al 5 % del valor de la oferta presentada.

Si la oferta fuese con alternativa, el oferente deberá calcularla sobre el mayor valor cotizado. Dicha garantía deberá ser mantenida por los oferentes hasta perfeccionamiento de la Orden de Compra y será constituida a través de póliza de seguro de caución emitida por una compañía aseguradora local y a satisfacción de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

En el caso de existir impugnación de la pre adjudicación, deberá presentar garantía del 5 % del monto de la oferta del renglón o renglones impugnados.

El adjudicatario deberá presentar una garantía de **cumplimiento del contrato** en los términos del Artículo 106 de la Ley 2095, de un 10% sobre el valor total de la adjudicación.

La misma deberá constituirse dentro de los 5 (cinco) días del perfeccionamiento de la Orden de Compra de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9° del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios. De acuerdo al Artículo 10°: "EXENCIÓN DE PRESENTAR GARANTÍAS" del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios:

No es necesario constituir la garantía de mantenimiento de oferta ni de cumplimiento del contrato, cuando el monto de la oferta y del contrato, respectivamente, no supere el límite de las 100.000 (cien mil) Unidades de Compra. El monto de cada unidad de compra para el ejercicio 2023 es de pesos: ciento veinte con 00/100 centavos (\$ 120,00.-).



Por lo tanto, las ofertas inferiores a pesos: doce millones con 00/10 centavos (\$ 12.000.000,00.-) quedan eximidas de la presentación de las garantías nombradas precedentemente.

## **12. CRITERIO DE EVALUACION DE OFERTAS**

La etapa de evaluación de las ofertas es confidencial, por lo cual durante esta etapa no se concederá la vista del expediente.

De conformidad con el Art. 102° de la Ley N° 2095. Se considerará como la oferta económicamente más conveniente para el organismo aquella que, habiendo cumplido con las cláusulas de los pliegos y los requisitos técnicos, tenga el precio más bajo.

## **13. VISTA DE EXPEDIENTE**

A dichos efectos se procederá, si el oferente lo requiere previa solicitud firmada por autoridad competente, a realizar vista del expediente correspondiente, dentro del período de 3 (tres) días hábiles administrativos, según las normas vigentes, previa publicación en el Boletín Oficial y la página web del Organismo del dictamen de pre adjudicación de la Comisión Evaluadora de Ofertas.

## **14. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA**

Se procederá al rechazo de la oferta en los casos en los cuales corresponda la constitución de garantía y la empresa oferente no la presentara (conforme Art. 9° del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios y Art. 98 Ley 2095. En concordancia con lo establecido precedentemente, se procederá también al rechazo de las ofertas cuando las mismas incurrieren en alguno de los siguientes supuestos:

- a). Si el original no estuviere firmado por el oferente o su representante legal.
- b). Si estuviere escrita con lápiz.
- c). Si contuviera condicionamientos.
- d). Si tuvieran raspaduras, enmiendas o interlineas en el precio, cantidad, plazo de entrega o alguna otra parte que hiciere a la esencia del contrato y no estuvieren debidamente salvadas.
- e). Si contuviere cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.
- f). En los casos de **Adjudicación "Por Renglones"**, se procederá al rechazo del renglón cuyo precio cotizado superase en más de un 20% (veinte por ciento), al precio de referencia estimado por el área técnica. (Valores adjuntos en el Pliego de Especificaciones Técnicas).
- g) En los casos de **Adjudicación "Global"**, cuando la oferta superase en más de un 20% (veinte por ciento) el precio de referencia estimado en la Resolución Interna, se procederá al rechazo total de la oferta.



h) En caso de no realizar la visita de obra correspondiente.

## 15. ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará a favor de la oferta más conveniente, de manera global, teniendo en cuenta para ello el precio, la calidad, la idoneidad del oferente, los costos asociados de uso y mantenimiento presentes y futuros y demás condiciones de la oferta, habiendo cumplido con las cláusulas de los pliegos y los requisitos técnicos.

## 16. VISITA DE OBRA

La empresa oferente deberá efectuar la visita en los edificios de esta Defensoría del Pueblo que indique la Dirección General de Tecnología.

La visita podrá efectuarse en día y horario combinado con una antelación no inferior a las 24 (veinticuatro) horas por vía telefónica con: Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tel. de Contacto: 11 3209-0791 / 11 3628-2566.

## 17. SEGUROS

Los seguros deberán contratarse en Compañías o Entidades Aseguradoras, con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que resulten aptas para la prestación enunciada a juicio exclusivo de la DPCABA, e incluirá al mismo como cotitular y/o beneficiario, según corresponda.

En cualquier momento la DPCABA podrá requerir la sustitución de la entidad bancaria o de la compañía aseguradora si a su solo juicio las mismas no ofrecen suficiente garantía de solvencia y seriedad.

### 17.1 Exigencias de las pólizas sin restricciones

En caso que las primas sean abonadas en cuotas, las respectivas pólizas no deberán tener cláusulas restrictivas alguna, de existir incumplimiento en el pago de las mismas.

### 17.2 Accidentes de trabajo

La firma adjudicataria será responsable de su personal por accidentes de trabajo, para lo cual deberá contratar un seguro que cubra la totalidad de las obligaciones fijadas por la Ley sobre Riesgos de trabajo N° 24.557 y sus Decretos Reglamentarios. El seguro deberá cubrir los riesgos y accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales e inculpables, amparando las indemnizaciones por incapacidad permanente, parcial y absoluta, incapacidad temporaria y/o muerte, accidente "in-itinere" y prestación médico-farmacéutica, por el monto máximo que fijare la legislación vigente.



Además, la firma adjudicataria deberá presentar ante la DPCABA "Declaración Jurada", donde conste que todo el personal afectado a la prestación se encuentra cubierto por este seguro, indicando el número de Póliza correspondiente y el nombre de la compañía Aseguradora. Por lo tanto, en cada oportunidad que se produzca alguna modificación en la dotación destacada, deberá comunicarlos dentro de las 72 (setenta y dos) horas de producida la misma.

### **17.3 Responsabilidad Civil**

El adjudicatario deberá contratar un seguro que cubre expresamente la actividad a realizar, POR HECHO Y POR PERSONA, que cubra los riesgos de responsabilidad civil, por los daños que, como consecuencia de la prestación del servicio que se contrata, se ocasionen a personas, cosas y/o bienes de terceros y/o de la DPCABA.- Dicha póliza deberá ser endosada a favor de la DPCABA.

En caso que el monto del mismo no alcance a cubrir los daños provocados, la diferencia resultante correrá por parte del adjudicatario.

## **18. DEPENDENCIA LABORAL**

Todo el personal afectado al servicio estará bajo exclusivo cargo de la adjudicataria, no teniendo en consecuencia relación de dependencia alguna con la DPCABA, la que no asume por lo tanto ninguna responsabilidad ante cualquier conflicto o litigio que eventualmente se genere por cuestiones de índole laboral entre la adjudicataria y su personal.

Cada trabajador será notificado de esta situación y suscribirá una declaración jurada, reconociendo que la única relación laboral existente es la que lo vincula con la adjudicataria. Estas declaraciones juradas deberán ser entregadas a la Unidad Operativa de Adquisiciones y a la Dirección General de Tecnología, junto con las nóminas requeridas para ser incorporadas al expediente respectivo.

Asimismo, la adjudicataria será responsable del cumplimiento de las leyes y normas sanitarias que sean exigibles por la característica de la actividad (Libretas Sanitarias actualizadas, exámenes físicos, etc.).

La adjudicataria deberá cumplir estrictamente con todas las obligaciones que le competen en materia previsional, tributaria o fiscal y de empleo, de acuerdo con las exigencias legales vigentes o las que se dicten en el futuro.

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, la DPCABA podrá requerir los comprobantes que acrediten el cumplimiento de dichas obligaciones. La adjudicataria será responsable del cumplimiento de sus obligaciones impositivas.



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Todos los impuestos que gravan la actividad de la adjudicataria deberán estar incluidos en el precio cotizado.

La Adjudicataria queda comprometida a mantener indemne a la DPCABA, de cualquier suma que deba abonar, derivada de las obligaciones laborales y de la seguridad social, relacionadas con su personal y/o subcontratista que tenga o pudiera tener a su cargo o que contrate con la modalidad laboral que dispusiera, o prestare servicios en cumplimiento del objeto de la contratación;

Asimismo, La adjudicataria asume en forma exclusiva toda responsabilidad civil derivada de la prestación del servicio comprometiéndose a mantener indemne a la DPCABA respecto de cualquier reclamo originado en hechos ocurridos en ocasión de la prestación del servicio.

La adjudicataria se compromete a notificar de forma inmediata y en un plazo no mayor a los 3 (tres) días hábiles administrativos de haber tomado conocimiento de cualquier reclamación, acción o procedimiento de los que tengan conocimiento y que puedan generar cualquier tipo de responsabilidad respecto de la otra parte.

La Adjudicataria será la única responsable por los accidentes y/o infracciones que pudieran ocurrir y/o cometerse durante o con motivo de la prestación de los Servicios.

#### **19. RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA POR ACTOS DE SU PERSONAL**

La adjudicataria se responsabiliza por toda rotura, deterioro o desaparición de elementos personales, artefactos, equipos, muebles, sanitarios, cortinados, vidrios, etc. Comprobado fehacientemente que alguno de estos elementos o bienes fueron afectados durante la realización de la prestación, queda a cargo de la adjudicataria la reparación o reposición inmediata de los mismos, a satisfacción de la DPCABA.

Si intimada, la contratista dentro del plazo de 7 (siete) días corridos, no cumpliere con la reparación o reposición, la DPCABA, sin más trámite, dispondrá su reparación o reposición en forma directa con cargo a la adjudicataria y por el monto que resulte, el que se hará efectivo conforme lo establecido por el Artículo 122 de la Ley 2095 y sus modificatorias.

#### **20. CLAUSULA DE INDEMNIDAD**

El adjudicatario se compromete y acuerda en forma irrevocable mantener indemne a la DPCABA por cualquier reclamo, acción judicial, demanda, daño o responsabilidad de cualquier tipo o naturaleza que sea entablada por cualquier persona pública o privada, física o jurídica, o dependientes del adjudicatario, cualquiera fuera la causa del reclamo, responsabilidad que se mantendrá aún terminado el contrato por cualquier causa.



La responsabilidad se extenderá a indemnización, gastos y costas, sin que la enunciación sea limitativa. En estos casos la DPCABA queda facultada para afectar cualquier suma que por cualquier concepto la DPCABA adeudara al adjudicatario sin que ello limite la responsabilidad de este último.

## **21. PENALIDADES**

El incumplimiento de las condiciones de tiempo, modo y lugar de cualquiera de las obligaciones asumidas por la contratista en virtud del plexo jurídico aplicable a la contratación que se celebra, genera la mora automática sin necesidad de interpelación administrativo ni judicial, siendo, asimismo, pasible de ser penalizado y/o sancionado conforme regulación y atribuciones contempladas en la Ley 2095 y sus modificatorias y las previsiones de este pliego.

La penalidad o la sanción aplicable lo será sin perjuicio del derecho que le corresponde a la DPCABA por los daños y perjuicios que eventualmente se ocasionen.

A los efectos de la aplicación y graduación de las penalidades previstas en la Ley 2095 y sus modificatorias, el órgano competente debe considerar las circunstancias fácticas del caso, el incumplimiento detectado, su gravedad, el eventual daño causado, así como la aplicación de penalidades y/o sanciones previas.

## **22. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

En caso de producirse una interrupción total o parcial del servicio, la DPCABA podrá efectuarlo directamente por sí o por terceros, a fin de mantener su continuidad, por cuenta y cargo del adjudicatario.

## **23. PLAZO Y FORMA DE PAGO**

Se realizará un pago inicial, en concepto de adelanto, equivalente al 35 % (treinta y cinco por ciento), dentro de los 20 (veinte) días posteriores a la fecha de emisión de la orden de compra, previa facturación.

El 65 % (sesenta y cinco por ciento) restante se abonará de acuerdo al porcentaje de avance del proyecto informado por la Dirección General de Tecnologías. El pago final, del importe que correspondiera, se realizará dentro de los 20 (veinte) días de emitido el parte de recepción definitiva.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria al C.B.U. declarado por el proveedor de acuerdo al artículo 7.11 del presente pliego, dentro de los VEINTE (20) días hábiles administrativos contados a partir de la recepción conforme de la factura y la documentación complementaria requerida en los términos descritos en la Orden de Compra.





Excepcionalmente, el proveedor podrá solicitar expresamente a través de una nota, el pago mediante la emisión de cheque bancario, detallado los datos que correspondan al efecto.

#### **24. LUGAR Y FORMA DE PRESTACIÓN**

La prestación se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### **25. PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

La prestación se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología Tel de Contacto: 15-6890-1326, dentro de los 10 (diez) días hábiles administrativos de la fecha de emisión de la Orden de Compra. El tiempo total del proyecto no podrá superar los 6 meses.

El proveedor deberá garantizar contar con capacidad técnica y operativa para cumplir con la entrega en el tiempo y la forma en que sean requeridos.

#### **26. ORDEN DE COMPRA – CONDICIONES PARA LA EMISIÓN**

Previo a la emisión de la Orden de Compra el organismo procederá a solicitar información a la Administración Federal de Ingresos Públicos - AFIP a los efectos de verificar la habilidad para contratar de la firma adjudicada quien no deberá contar con incumplimientos tributarios y/o previsionales de acuerdo a la normativa en vigencia (RG 4164/2017 AFIP). Ante la existencia de incumplimiento, esta Defensoría le otorgará al proveedor un plazo de 10 (diez) días hábiles para regularizar tal situación, a los fines de la emisión de la orden de compra. Este plazo podrá prorrogarse por única vez por un mismo periodo en los casos que estén debidamente fundada las razones que lo ameriten y en los casos en que se tratare de un único oferente.

#### **27. RECEPCIÓN DEFINITIVA**

La recepción y conformidad definitiva de los bienes entregados y/o la certificación de la prestación de un servicio, será efectuada por la Dirección General de Tecnología.

A los efectos de la recepción y conformidad técnica, deberá procederse a la confrontación de la prestación con las especificaciones del pedido que surgen de la Orden de Compra.

En consecuencia, se confeccionará un Parte de Recepción Definitiva el cual será suscripto por el o los responsables de la recepción, dando conformidad a la entrega y/o prestación.

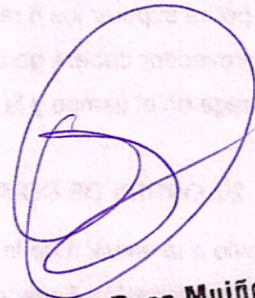


Dicha conformidad debe ser acordada dentro de un plazo de 8 (ocho) días corridos de la entrega o finalización de la prestación.

## **28. CLAUSULA DE RESCISIÓN**

La DPCABA se reserva el derecho a rescindir o disminuir el contrato que origine la presente contratación, por razones presupuestarias, traslados, modificación y /o baja de sedes, etc., sin asistirle derecho alguno al adjudicatario sobre compensaciones, gastos administrativos, constitución de las garantías, lucro cesante e indemnizaciones, etc. Para ejercer este derecho el organismo contratante, efectuará la respectiva comunicación con la anticipación de 30 (treinta) días corridos.

Asimismo, la DPCABA se reserva el derecho de rescindir el contrato que origine la presente contratación para el caso que el futuro adjudicatario no cumpla con las exigencias establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas.



**María Rosa Muñíos**  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires



**DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES**

**PERSONA HUMANA**

(Artículo 7.2)

En \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Sres. Defensoría del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

El que suscribe, \_\_\_\_\_, (nombre y apellido de la persona humana), C.U.I.T. N° \_\_\_\_\_ declaro bajo juramento no encontrarme incurso en ninguna de las Inhabilidades para contratar.

**Vínculos a declarar**

- 1) ¿Tiene vinculación directa o indirecta con alguno de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con su cónyuge o alguno de sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad?

(Marque con una X donde corresponda)

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de las mismas

**Vínculo**

- 2) ¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)

Defensor/a del Pueblo	
Defensor/a Adjunto/a	
Secretario/a General	



Director/a Ejecutivo/a	
Autoridad con rango igual o inferior a Director/a Ejecutivo/a con capacidad para decidir.	

(En caso de haber marcado Director/a Ejecutivo/a, Autoridad con rango igual o inferior a Director/a Ejecutivo/a con capacidad para decidir complete los siguientes campos)

Nombres	
Apellidos	
Cargo	
Sector de la DPCABA	

#### Tipo de vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT
Cónyuge		No se exige información adicional
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		Detalle qué parentesco existe concretamente
Pleito pendiente		Proporcione carátula, n° de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado
Amistad pública que se manifieste por gran familiaridad y frecuencia en el trato		No se exige información adicional





**DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES**  
**PERSONA JURÍDICA**  
**(Artículo 7.2)**

En \_\_\_\_\_, a los \_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Sres. Defensoría del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

El que suscribe, \_\_\_\_\_, en mi  
carácter de Apoderado/Representante Legal de la empresa  
\_\_\_\_\_ (Razón Social), C.U.I.T. N°  
\_\_\_\_\_ conforme lo acredito en la documentación correspondiente,  
declaro bajo juramento que la misma no se encuentra incurso en ninguna de las  
inhabilidades para contratar.

**Vínculos a declarar**

- 1) ¿Tiene vinculación directa o indirecta con alguno de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con su cónyuge o alguno de sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad?

(Marque con una X donde corresponda)

SI	NO
En caso de existir vinculaciones con más de un funcionario, o por más de un socio o accionista, se deberá repetir la información que a continuación se solicita por cada una de las vinculaciones a declarar	La opción elegida en cuanto a la no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de las mismas





"1983-2023. 40 Años de Democracia"

DECLARACIÓN JURADA DE INTERÉS  
MÉRITO JURÍDICO  
[...]

**Información adicional**


La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos.

\_\_\_\_\_  
Firma                      Aclaración                      Fecha y lugar




"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Vínculo**

2) Persona con el vínculo

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el vínculo elegido)

Persona jurídica (si el vínculo a declarar es directo de la persona jurídica declarante)	<input type="checkbox"/>	No se exige información adicional
Representante legal/Apoderados voluntarios	<input type="checkbox"/>	Detalle nombres apellidos y CUIT
Sociedad controlante	<input type="checkbox"/>	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades controladas	<input type="checkbox"/>	Detalle Razón Social y CUIT
Sociedades con interés directo en los resultados económicos o financieros de la Declarante	<input type="checkbox"/>	Detalle Razón Social y CUIT
Director	<input type="checkbox"/>	Detalle nombres apellidos y CUIT
Socio o accionista con participación en la formación de la voluntad social	<input type="checkbox"/>	Detalle nombres apellidos y CUIT
Accionista o socio con más del 5% del capital social de las sociedades sujetas a oferta pública	<input type="checkbox"/>	Detalle nombres apellidos y CUIT

**Información adicional**


3) ¿Con cuál de los siguientes funcionarios?

(Marque con una X donde corresponda)



Defensor/a del Pueblo	
Defensor/a Adjunto/a	
Secretario/a General	
Director/a Ejecutivo/a	
Autoridad con rango igual o inferior a Director/a Ejecutivo/a con capacidad para decidir.	

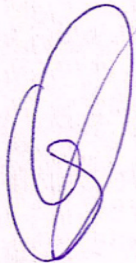
(En caso de haber marcado Director/a Ejecutivo/a, Autoridad con rango igual o inferior a Director/a Ejecutivo/a con capacidad para decidir complete los siguientes campos)

Nombres	
Apellidos	
Cargo	
Sector de la DPCABA	

**Tipo de vínculo**

(Marque con una X donde corresponda y brinde la información adicional requerida para el tipo de vínculo elegido)

Sociedad o comunidad		Detalle Razón Social y CUIT
Parentesco por consanguinidad dentro del cuarto grado y segundo de afinidad		Detalle qué parentesco existe concretamente
Pleito pendiente		Proporcione carátula, n° de expediente, fuero, jurisdicción, juzgado y secretaría intervinientes
Ser deudor		Indicar motivo de deuda y monto
Ser acreedor		Indicar motivo de acreencia y monto
Haber recibido beneficios de importancia de parte del funcionario		Indicar tipo de beneficio y monto estimado







"1983-2023. 40 Años de Democracia"

**Información adicional**


La no declaración de vinculaciones implica la declaración expresa de la inexistencia de los mismos.

Firma y aclaración del  
declarante

Carácter en el que firma

Fecha

Maria Rosa Muñoz  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires



**DECLARACIÓN JURADA ACEPTACIÓN DE CONDICIONES - Pliego de Bases y  
Condiciones Particulares y Pliego de Especificaciones Técnicas.  
(Artículo 7.10)**

El/los que suscribe/n con poder suficiente para este acto declara/n bajo juramento que la empresa a la que representa/n manifiesta el pleno conocimiento de toda la normativa que rige el procedimiento de selección, la evaluación de todas las circunstancias, la previsión de sus consecuencias y la aceptación en su totalidad de las bases y condiciones estipuladas, como así también de las circulares con y sin consulta que se hubieren emitido, sin que pueda alegar en adelante su desconocimiento.

CUIT Proveedor: .....-.....-.....

Firma:

Aclaración:

DNI:

Carácter:

**María Rosa Muños**  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

objetos de la presente se refieren a los servicios de atención y gestión de los recursos humanos y tecnológicos que se requieren para el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco de la Ley de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en el marco de la Ley de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES**

**COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA**

**ANEXO II**

**RESOLUCIÓN INTERNA N°: 1 17123**

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA N° 03/2023**

**OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio de solución Integral de atención al ciudadano"**

**FECHA DE APERTURA: jueves 14 de setiembre de 2023 a las 11:00 horas**

<b>Renglón</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
1	Servicio de solución integral de atención al ciudadano	1

**Objeto**

El presente pliego de especificaciones técnicas se refiere a la provisión, adaptación y puesta en servicio de una plataforma tecnológica integral para el manejo del relacionamiento con los/as vecinos/as, en adelante CRM por sus siglas en inglés y por ser un estándar de la industria.

La Contratación se efectuará bajo la modalidad "Llave en mano", en consecuencia, todos los elementos necesarios para su realización y correcto funcionamiento deberán ser suministrados, instalados y puestos en marcha por el proveedor, como parte integral de la misma y serán propiedad de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; de igual forma el adjudicatario asumirá la totalidad de los costos y gastos, de cualquier naturaleza, que se deban afrontar para el cumplimiento del objeto de la presente, durante la vigencia del contrato.

La solución deberá poder integrarse a futuro a otras aplicaciones, con el fin de alimentar otros sistemas con información de los contactos y datos de las interacciones tratadas a través de la plataforma ofrecida.

Para su implementación se requiere una empresa con la capacidad y los conocimientos necesarios para enfrentar dicha implementación, capacitación y la posterior asistencia de post-venta, con experiencia comprobable.



Todos los requerimientos técnicos y funcionalidades esperados de acuerdo a lo solicitado, deben operar tanto en forma independiente unas de otras como en forma totalmente integrada y simultánea, sin limitación alguna.

Todos los elementos necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto por la cláusula anterior deberán ser ofertados por el oferente como parte integral de su propuesta y entregados en su oportunidad, se hayan requerido expresamente o no en la presente sección.

### **Descripción del Proyecto**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires busca implementar una solución de CRM Open Source destinada a mejorar la atención de los vecinos, ampliando los canales de comunicación existentes y mejorando la gestión interna.

En esta línea se propone la implementación de una solución de relacionamiento con ciudadanos (CRM) para el registro de todas las actividades que realiza la Defensoría del Pueblo para la gestión de consultas y reclamos de los vecinos de la Ciudad. Buscándose como objetivos centrales:

- Eficientizar la gestión proveyendo de herramientas al personal de la Defensoría utilizando alertas, notificaciones, agendas y tableros a fin de organizar el trabajo de cada sector y cada persona.
- Registrar la totalidad de los contactos con los vecinos para obtener información que permita recabar los problemas o inquietudes de la comunidad para definir estrategias de abordaje de los mismos y de comunicación.
- Incentivar la colaboración entre sectores mediante herramientas orientadas al trabajo en equipo, bandejas de trabajo compartidas, indicadores comunes, etc.

La solución deberá acompañar la gestión de todos los trámites relacionados con consultas y reclamos de los vecinos desde su creación hasta su cierre, a excepción de la generación y gestión de los expedientes electrónicos, que estarán alojados en otro sistema.

A nivel de supervisión y reportería, la solución deberá aportar al personal con responsabilidad de gestión, la posibilidad de visualizar el estado general de los trámites del sector, tiempos promedio hasta cierre, trámites con alertas sin visualizar, etc., donde el foco debe ser la provisión de una herramienta que permita planificar acciones de seguimiento o correctivas en el menor plazo posible.

A continuación, se establecen los requisitos pormenorizados de la solución.

Sistema de Gestión de Relaciones con los Ciudadanos (CRM)



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

#### Capacidad a proveer

Se requiere que los oferentes coticen la solución, incluyendo las siguientes capacidades iniciales, las cuales deberán ser provistas por el oferente que resulte adjudicado:

- 1.000 usuarios nominales
- Sin limitación en cantidad de registros del sistema

El sistema deberá contemplar una capacidad de crecimiento de hasta 2.000 agentes nominales.

#### Requisitos de la solución funcionales

A continuación se establecen los requisitos funcionales de la solución, divididos por grupos de funcionalidades o integraciones para mejor comprensión de los mismos:

##### Funciones básicas

- Realizar el registro y edición de los datos personales del vecino.
- Realizar el registro y edición de los trámites relevados en la atención al vecino.
- Realizar el registro y edición de las llamadas realizadas y recibidas.
- Realizar el registro y edición de las atenciones realizadas personalmente.
- Realizar el registro y edición de las atenciones realizadas a través de canales digitales (Whatsapp y redes sociales).
- Realizar el registro y edición de los datos de organizaciones.
- Asociar vecinos o trámites a organizaciones nuevas o existentes.
- Registrar mails entrantes y salientes.
- Registrar reuniones y eventos.
- Registrar tareas realizadas o a realizar.
- Vincular contactos de cualquier índole a trámites, a vecinos y organizaciones.
- Visualizar integralmente la información de todos los vecinos registrados y todas sus interacciones.

##### Agenda

- Planificar llamadas salientes.
- Recibir notificaciones sobre una futura reunión o llamada.
- Planificar reuniones y eventos.



● Tener acceso a un calendario personal que contenga la información de las actividades planificadas.

● Tener acceso a un calendario grupal o por sector que contenga la información de las actividades del sector planificadas.

#### **Flujo de trabajo**

● El sistema debe permitir la configuración de acciones que se ejecuten automáticamente basadas en eventos que ocurren en cada módulo.

#### **Seguimiento de estados**

● El sistema debe registrar cada cambio de estado con la siguiente información:

○ Fecha, Sector, Usuario que realiza la acción, Estado, días transcurridos desde el estado anterior. El registro debe ser auditable

#### **Asignaciones**

● El sistema debe estar parametrizado para que los usuarios puedan asignar los trámites en forma individual o masiva a:

○ Un usuario en forma individual

○ Uno o más grupos de usuarios

○ Un sector o varios sectores

● Las asignaciones indican que persona o grupo de personas tienen responsabilidad sobre las acciones a realizar en cada trámite y pueden sumar información al mismo.

#### **Documentos**

● El sistema debe permitir la incorporación y modificación de documentos previamente diseñados (plantillas) a los trámites y poder visualizarlos ordenados por fecha.

#### **Permisos**

● El sistema debe permitir el establecimiento de permisos de creación, edición y eliminación de registros, considerando la existencia de roles y equipos de trabajo. Cada usuario podrá tener uno o más roles y pertenecer a uno o más equipos.

● Debe contemplar los permisos de acceso a registros según la información de asignación de trámites.

● El sistema debe permitir el acceso o la restricción a datos de personas con identidad reservada para roles definidos.



### **Archivos**

- El sistema debe permitir incorporar archivos adjuntos a los trámites, llamadas, atenciones digitales, notas o tareas y a los módulos que se definan a futuro.
- El sistema debe permitir adjuntar múltiples archivos en una misma acción.

### **Portal de trámites a distancia**

- El sistema debe contener un portal de acceso a cierta información de los trámites, adecuadamente modelada para tal fin, con usuario y contraseña. Esta información de acceso deberá almacenarse en el módulo que contenga los datos del vecino.
- El portal de acceso debe poder ser personalizado visualmente con el manual de marca de la Defensoría del Pueblo.
- Se debe poder parametrizar que campos se ven y cuales no desde el mismo sistema sin necesidad de desarrollos adicionales.
- El sistema debe permitir al vecino/a ingresar información, ya sea en texto como archivos multimedia relacionada a una denuncia específica.
- El sistema debe permitir al vecino/a crear una cuenta para consultar todos sus trámites iniciados y sus estados.

### **Paneles**

- Tener un panel principal personalizable para organizar el trabajo: El sistema debe permitir al usuario personalizar su espacio de trabajo mediante indicadores que muestren información específica. Por ejemplo: el sistema debe permitir a un usuario ver en su pantalla principal los casos creados por él.
- Los paneles iniciales (home) de cada usuario deben poder configurarse individualmente o en forma general por rol. Deben configurarse las distintas secciones necesarias para que cada persona pueda gestionar sus actividades a realizar.
- Como mínimo el panel de un usuario debe tener:
  - o Trámites asignados ordenados por fecha, paginados
  - o Trámites por vencer
  - o Próximas actividades planificadas (llamadas, reuniones, tareas)
  - o Trámites asignados sin actividades
  - o Trámites vencidos



### **Bandeja de entrada**

- El sistema debe permitir la incorporación de filtros personalizados que identifiquen aquellos trámites con acciones pendientes de parte del usuario. Los filtros deben poder configurarse individualmente o masivamente.

### **Reportes**

- El sistema debe permitir generar listados o gráficos simples.
- El sistema debe permitir generar reportes simples sobre los campos que están almacenados en el sistema (cantidades, filtrado por fechas, por usuario, etc.).
- Se debe poder limitar el acceso a reportes a personas o grupos de personas.

### **Alertas y notificaciones**

- Permitir notificaciones vía correo electrónico de determinadas alertas ante eventos. Estas alertas deben ser configurables. Debe contener pero no limitarse a los siguientes eventos:

- o Asignación individual de trámite
- o Asignación grupal de trámite
- o Vencimiento de trámites según reglas predefinidas
- o Eventos en la agenda
- o Suscripción a cambios en los trámites

### **Hoja de Ruta**

- Permitir visualizar todas las acciones, contactos y actividades de cualquier índole dentro de un trámite de forma ordenada por fecha.
- La visualización de la hoja de ruta debe ser accedida desde el mismo trámite.
- La visualización de la hoja de ruta debe ser acordada con el personal del organismo.
- La hoja de ruta debe poder ser impresa en pdf.

### **Migración**

- Se debe contemplar la migración de los siguientes registros que actualmente se encuentran en el sistema Atenea:

- Trámites
- Documentos
- Gestiones
- Vecinos
- Personas Jurídicas



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

### Administración

- Permitir incorporar nuevos módulos al sistema desde un rol administrador.
- Permitir modificar el layout de las pantallas de cada módulo desde un rol de administrador.
- Crear y/o modificar los campos de todas las entidades desde un usuario con rol de administrador.
- Permitir que el administrador defina la obligatoriedad de ciertos campos en función de las respuestas otorgadas en otros campos del mismo formulario.
- Permitir que el administrador defina las respuestas válidas de un campo en función de las respuestas otorgadas en otros campos del mismo formulario.
- Permitir que el administrador incorpore listas predefinidas (ejemplo: categorías, estados, etc.) y que estas puedan incluirse en cualquier módulo del sistema.
- Proveer de mecanismos adaptables que permitan integrar al CRM con otros sistemas.

En línea con lo anterior, el sistema debe permitir:

o Crear o actualizar registros de todas las entidades y todos los campos disponibles, de a uno o varios a la vez.

o Eliminar registros de todas las entidades, de a uno o varios a la vez.

o Consulta de registros de todas las entidades:

- Utilizar filtros básicos
- Posibilidad de utilizar filtros avanzados como sentencias SQL
- Los mecanismos de integración deben ser vía Webservices SOAP o REST. La respuesta debe ser XML o JSON.
- El sistema debe proveer mecanismos para extender las funcionalidades del mismo. Este punto cobra vital importancia para futuras integraciones que puedan definirse.
- El registro automático de los cambios que realicen los usuarios en cada una de las entidades del sistema (funciones de auditoría).

### Capacidades del sistema para futuro

Si bien no son requisitos para la implementación del proyecto, es requisito que el sistema tenga la capacidad de realizar las siguientes funciones sin desarrollo adicional:

- Permitir segmentar vecinos u organizaciones dependiendo de diversos criterios (comuna, franja etaria, temas consultados, etc.) para formar listas de público objetivo.
- Administrar plantillas para envío de campañas por mail para: promoción de derechos,



promoción de actividades, encuestas, etc.

- Administración de campañas.
- Obtener reportes de resultados de las campañas.
- El sistema debe poseer un mecanismo para medir los clics realizados a un link enviado en una campaña, los casos generados por una campaña, etc.

#### **Requisitos no funcionales**

- El sistema debe ser implementado on premise a los servidores provistos por el organismo.
- El sistema debe ser idóneo para la función en la cual será implementada. Para este punto se requiere presentar casos del mismo implementado en instituciones u organismos de capacidad o dimensión similar.
- El sistema debe implementarse a través de algún mecanismo de deploy automático.
- Hitos y plazos previstos: el proveedor deberá presentar un plan de trabajo e implementación como parte de la propuesta. El tiempo total del proyecto no podrá superar los 6 meses.
- Documentación: debe entregarse al finalizar el proyecto la documentación pertinente para el mantenimiento del sistema como así también todo el material relacionado a la capacitación de usuarios/as

#### **Requisitos de integración**

El sistema debe poder integrarse con las siguientes aplicaciones.

- Active Directory.
  - Los usuarios deben autenticarse contra el Active Directory de la Defensoría
  - Se deben importar: nombre de usuario, nombre y apellido, sector.
  - Se debe sincronizar el sector con el equipo en el CRM.
  - Los usuarios inactivos en AD no deben poder autenticarse en CRM.
- GenDoc.
  - Aplicación JAVA Web que permite enviar un documento HTML y generar DOC o PDF para importar en CRM.
  - La comunicación se realiza por servicios web y por el uso de una carpeta compartida.
  - El sistema debe ser capaz de embeber el generador de documentos y enviar los datos para completar las plantillas prediseñadas.



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

- El sistema debe ser capaz de recibir y almacenar el documento en HTML y en PDF.
- El sistema debe permitir enviar el PDF por mail.
- E-Mail (IMAP).
- El sistema debe permitir la sincronización de cuentas globales para el alta automática de trámites.
- El sistema debe permitir la sincronización con cuentas individuales para incluir fácilmente el contenido de los correos en distintos módulos del sistema.
- Solución de Contact Center.

**La solución debe:**

- Funcionar como interfaz de omnicanalidad hacia las personas que lo usan, tanto desde la atención como desde el lado de los/as vecinos/as.
- Realizar el registro en el sistema CRM de las conversaciones mantenidas a través de cualquier canal no presencial sin necesidad de que el agente vuelque dicha conversación.
- Permitir al agente vincular una atención de cualquier canal no presencial con un trámite existente del CRM.
- Realizar la actualización en el sistema CRM de las conversaciones que ya han sido vinculadas y que reciben nuevos mensajes sin la necesidad de que intervenga el agente.
- Para el canal telefónico, el agente podrá agregar un resumen de la conversación.
- Permitir al agente realizar la búsqueda de trámites del CRM mediante los campos nombre, apellido, DNI o número de trámite.
- Sistema de turnos
- El sistema debe integrarse con el sistema de turnos para atención presencial.
- Capa de Servicios
- El sistema debe contar con una capa de servicios para extender su funcionalidad e integrarse con otros sistemas externos.

**Capacitación**

El proveedor deberá realizar capacitaciones a todos los usuarios finales a través de sesiones grupales. En estas sesiones los usuarios deberán conocer:

- Uso básico de la plataforma (módulos, filtros, reportes, paneles, etc.)
- Uso de la plataforma adecuado a los procesos de la Defensoría.



Para esta actividad, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios del Organismo, se deberán destinar 100 horas.

Por otro lado y a efectos de que el equipo técnico del Organismo pueda relevar nuevas necesidades, identificar problemas, realizar un soporte de primer nivel, evacuar consultas básicas, monitorear infraestructura, pases a producción, etc. se requiere la provisión de 50 horas para realizar la transferencia tecnológica a equipos técnicos, que comprende:

- Administración del sistema: configuraciones, parámetros, etc.
- Identificación de problemas: logs, monitoreo de recursos, etc.
- Documentación técnica (APIs, mapa de integraciones, manual de mantenimiento).

### **Servicio de Mantenimiento Integral**

El mismo deberá prestarse por el plazo de 6 meses a contar desde la implementación final del sistema.

El Servicio de Mantenimiento Integral alcanzará a todos los elementos provistos por la presente contratación y se deberá contemplar nuevas funcionalidades o correcciones solicitadas por las personas referentes del proyecto.

El Servicio de Soporte será solicitado por el personal técnico de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los temas objeto del soporte serán la Planificación, Gestión y Operación de todos los sistemas provistos. El servicio tendrá la siguiente modalidad:

- Modalidad de mesa de ayuda telefónica: los días hábiles de lunes a viernes en el horario de 10 a 18 horas.

El Servicio de mantenimiento integral incluye, sin limitarse a:

- La permanente actualización del software provisto, incluyendo reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, APARs, etc.). Los nuevos releases, versiones, patches o fixes que sean liberados en el país de origen del software deberán ser puestos a disposición antes de 30 días corridos de la fecha de liberación en el país de origen.
- La provisión de las actualizaciones tecnológicas que el Proveedor libere al mercado del país de origen del software, y que operen sobre la misma versión del producto, esto es, el servicio no cubre las nuevas versiones (upgrades) o nuevas funcionalidades del producto.
- El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de software instalados. Para estos efectos la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico los días hábiles de 10 a 18 horas y de ser necesario soporte "on-site".



"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Este servicio deberá ser dimensionado en 100 horas mensuales como mínimo.

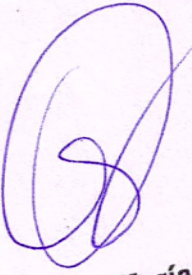
**Otras Especificaciones**

Se requiere que junto a la presentación del proyecto se declaren roles y perfiles a participar en el mismo y su dedicación propuesta.

Se requiere coordinar visita de obra obligatoria previa a la presentación de ofertas.

**PRECIOS UNITARIOS DE REFERENCIA ESTIMADOS POR EL ÁREA TÉCNICA  
REQUIRENTE**

RENLÓN N°	PRECIO UNITARIO ESTIMADO
1	\$80.000.000.00



**María Rosa Muñoz**  
Defensora del Pueblo  
de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires



