



"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 5 de agosto de 2024

**VISTO:**

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N°3 y la Ley N° 2095 y sus modificatorias, las Disposiciones N° 71/24, N° 29/22, N° 140/23, N° 71/24 y el Expediente N° 269/24 de esta Defensoría del Pueblo;

**Y CONSIDERANDO QUE:**

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó 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 la Disposición N° 71/24 se aprobó la reglamentación de la Ley N°2095 y sus modificatorias para ser aplicada en el ámbito de la Defensoría del Pueblo;

La Coordinación Operativa de Gestión Técnica de esta Defensoría, desempeña el rol de Unidad Operativa de Adquisiciones conforme la Ley N° 2095 y sus modificatorias y de acuerdo lo establecido por la Disposición N°140/23;

Mediante la Disposición N°71/24, 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°6884 del 30/05/24;

Mediante CCOO N°212970 y N°212974 la Dirección General de Tecnología solicitó la contratación del "**Servicio de desarrollo de software y soporte técnico para turnero digital**";

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 **Contratación Directa**, de acuerdo a lo normado en el Artículo 29 inc. 6 de la Ley 2095 y sus modificatorias, y aprobar el Pliego de Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas para la contratación del “**Servicio de desarrollo de software y soporte técnico para turnero digital**” 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 ello y en uso de las facultades que le confieren las Disposiciones N°29/22 y N°71/24;

#### **EL DIRECTOR EJECUTIVO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO**

#### **RESUELVE:**

Artículo 1º: Llamar a **Contratación Directa N°17/24** para la contratación del “**Servicio de desarrollo de software y soporte para turnero digital**” por un monto estimado de pesos: diecinueve millones doscientos noventa mil trescientos sesenta y uno con 69/100 centavos (\$19.290.361,69).

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

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

Artículo 4º: Establecer el día **miércoles 21 de agosto de 2024 a las 11:00 horas** como fecha para la apertura pública de ofertas.

Artículo 5º: Dar intervención a la Coordinación Operativa de Gestión Técnica en su ámbito de competencia.

Artículo 6º: La erogación que demande la presente gestión será imputada en la correspondiente partida presupuestaria.

Artículo 7º: Los pliegos serán gratuitos.

"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Artículo 8°: Las publicaciones e invitaciones se realizarán de acuerdo a lo normado en los artículos 91 y 92 de la Ley N°2095 y sus modificatorias.

Artículo 9°: Registrar, publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires por 1 (un) día y en el sitio web de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires de acuerdo a lo normado en el artículo 86 de la Ley N°2095 y sus modificatorias.

vfm/ETU/COGT  
ea/AE/CEAL

## RESOLUCIÓN INTERNA N° 150/24



**Dante Sironi**  
Director Ejecutivo  
Conducción Ejecutiva  
Técnica y Administrativa  
Defensoría del Pueblo de la CABA

**UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES**  
**COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA**

**ANEXO I**

**RESOLUCIÓN INTERNA N° 150/2024**

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

**CONTRATACIÓN DIRECTA N°17/2024**

**OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio de desarrollo de software y soporte para turnero digital"**

**FECHA DE APERTURA: miércoles 21 de agosto de 2024 a las 11:00 horas**

**1. RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN**

El presente llamado se sujeta al régimen establecido por el Art. 29 inc. 6 de la Ley 2095 y sus modificatorias, y su Reglamentación para esta Defensoría del Pueblo establecida por la Disposición N°71/24.

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°71/2024 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.).

**2.2 MONEDA DE COTIZACIÓN**

Pesos Argentinos.



"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### 2.3 CONDICIÓN 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. FORMULACIÓN DE LA OFERTA

Las ofertas deberán cotizar la totalidad de los renglones solicitados. No se tendrán en cuenta cotizaciones parciales.

## 4. 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).

## 5. 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.**

## **6. PRESENTACIÓN 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, primer piso, C.A.B.A. en el siguiente plazo y horario: de lunes a viernes de 11:00 a 16:00 horas, hasta la fecha y horario fijada para el Acto de Apertura.

## **7. ACTO DE APERTURA**

En la Subcoordinación Operativa de Compras y Contrataciones, sita en la sede de la Defensoría del Pueblo, Venezuela 538, primer piso C.A.B.A.

En la siguiente fecha y horario: **miércoles 21 de agosto de 2024 a las 11:00 horas**

## **8. 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:

**8.1 GARANTÍA DE OFERTA**, de corresponder, según lo estipulado en el Art. 12 del presente Pliego.

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

**8.3 DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR** conforme Art. 89 de la Ley N° 2095 y sus modificatorias, 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)

**8.4 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)

**8.5 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)

**8.6 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)



"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

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/>

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

**8.8 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.

**8.9 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.

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

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

## **9. 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 tratara 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.

#### **10. 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.

#### **11. 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.

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

#### **12. GARANTÍA DE OFERTA**

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 2024 es de pesos: trescientos diez con 00/100 centavos (\$310,00). Por lo tanto, las ofertas inferiores a pesos: treinta y un millones con 00/10 centavos (\$31.000.000,00) quedan eximidas de la presentación de las garantías nombradas precedentemente.

#### **13. CRITERIO DE EVALUACIÓN 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 y sus modificatorias. Se considerará como la

"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

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.

#### **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. 12º del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para contratación de bienes y servicios y Art. 98 Ley 2095 y sus modificatorias).

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 interlíneas 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.

#### **15. ADJUDICACIÓN**

La Resolución de Adjudicación será publicada en la página web Institucional del organismo, y notificada al oferente en la dirección de correo electrónico consignada al momento de la presentación de la oferta.

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

**Renglón 1:** 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 20 (veinte) 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.

**Renglón 2:** Se realizarán 12 (doce) pagos mensuales, iguales y consecutivos. Los pagos serán efectuados mediante transferencia bancaria al C.B.U. declarado por el proveedor de acuerdo al artículo 7.11 del presente pliego, dentro de los 20 (veinte) 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.

#### **17. 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.

#### **18. PLAZO DE PRESTACIÓN**

El Servicio se realizará bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Tecnología, Tel de Contacto: 11 3088-5326, dentro de los 30 (treinta) días hábiles administrativos de la fecha de emisión de la Orden de Compra. Asimismo, el soporte técnico tendrá vigencia por el término de 12 (doce) 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.

#### **19. 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 tratara de un único oferente.

#### **20. 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.



"2024 - Año del 30º Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

## **21. CLÁUSULA 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.

UNIDAD OPERATIVA DE ADQUISICIONES  
COORDINACIÓN OPERATIVA DE GESTIÓN TÉCNICA

**ANEXO II**

RESOLUCIÓN INTERNA N° 150/2024  
**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 17/2024

OBJETO DEL LLAMADO: "Servicio de desarrollo de software y soporte para turnero digital"

FECHA DE APERTURA: miércoles 21 de agosto de 2024 a las 11:00 horas

Renglón	Descripción	Cantidad
1	Desarrollo de software para turnero digital, según especificaciones técnicas	1
2	Soporte técnico anual para turnero digital, según especificaciones técnicas	12

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

**REGLÓN 1:**

**Objetivo:**

**Mejoras y nuevas funcionalidades:**

Las mejoras indicadas a continuación poseen diversa criticidad y las mismas son detalladas a continuación, con su estimación de tiempos de Desarrollo.

NOTA: los puntos indicados en negrita ya fueron resueltos por el área de Desarrollo.



"2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

MÓDULO	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD	TIEMPO DE DESARROLLO
Llamador	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modificar el nombre "VENTANILLA" por el de "PUESTO".</li><li>• Agregar un timbre cuando se llame a un nuevo turno.</li><li>• Eliminar las palabras "CONVENCIONAL" y "PRIORIDAD"</li></ul>	16 horas

MÓDULO	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD	TIEMPO DE DESARROLLO
Totem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modificar el circuito para que, al seleccionar un turno de organismos externos, se pueda indicar si tiene prioridad o no y luego permita crear el turno sin volver a la pantalla principal.</li><li>• Poner los números del teclado en negrita y más grandes.</li></ul>	12 horas

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agrandar los textos del ticket.</li><li>• Mejorar el touch para que el vecino pueda seleccionar los números de su DNI, sin tener que apretar muy fuerte.</li></ul>	5 horas
--	--	---------

MÓDULO	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD	TIEMPO DE DESARROLLO
Administración y gestión de turnos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se solicita que un agente de área pueda seleccionar entre un rango de puestos que no estén ocupados, para llamar a un vecino.</b></li> </ul>	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de turnos para organismos externos debe derivar siempre a la primera atención, para que desde allí sea derivado al organismo indicado. La primera atención siempre va a derivar a las áreas temáticas u organismos externos.</li> </ul>	8 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el ABM de usuarios, se solicita que el DNI sea editable.</li> </ul>	4 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el ABM de roles, el campo DESCRIPCIÓN no debe ser obligatorio.</li> </ul>	1 hora.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar la posibilidad de incluir un texto antes de derivar el turno a otra área para informar algo específico sobre el vecino atendido.</li> </ul>	7 horas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un área temática podrá derivar una atención nuevamente a la primera atención. Actualmente sólo deriva a otras áreas temáticas.</li> </ul>	1 hora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que se pueda buscar por palabra en el listado de áreas temáticas, tanto en la asignación de usuarios como en la derivación.</li> </ul>	2 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo Monitoreo global:</li> </ul>	4 horas.



	<ul style="list-style-type: none"><li>• se solicita que el monitoreo pueda ser tratado de forma general o por área, para que cada responsable de área o Dirección pueda visualizar su sector/es.</li><li>• El refresco de los datos en tiempo real, debe actualizarse cada un minuto.</li><li>• Generar un proceso automático que permita reiniciar diariamente el contador de turnos.</li><li>• En la asignación de áreas a usuarios, modificar el nombre ESPECIALIDADES por el de ÁREA TEMÁTICA.</li><li>• En el listado de turnos en espera, marcar aquellos que están siendo derivados a una segunda derivación.</li><li>• Agregar un listado que le permita a un agente ver aquellos vecinos que han sido derivadas por su área. El listado debe tener la siguiente información:<ul style="list-style-type: none"><li>• Nro. de turno</li><li>• Fecha y hora de derivación de área.</li><li>• Tiempo de espera actual desde la última derivación.</li><li>• Área derivada.</li><li>• Si está siendo atendido, se encuentra en espera o finalizó la atención.</li></ul></li></ul>	<p>5 horas</p> <p>1 hora</p> <p>4 horas.</p> <p>5 horas</p>
--	---	---

Mejoras y nuevas funcionalidades

MÓDULO	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD	TIEMPO DE DESARROLLO
Varios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar subáreas para derivar. La solicitud original indicaba solamente la gestión de áreas únicas, sin subdivisiones.</li> </ul>	8 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar el número de puesto en la funcionalidad de FORZAR REINICIO DE ATENCIONES, porque los usuarios cierran el navegador sin finalizar la atención. Esto conlleva a que los puestos queden sin liberar.</li> <li>• Agregar un proceso automático que en determinado período de tiempo cierre todas las atenciones abiertas.</li> <li>• Agregar mayor cantidad de puestos para atenciones de áreas. Ellos habían solicitado 10 (de 20 a 30) pero algunos atienden sin puesto, por lo que necesitan agrandar el rango solicitado.</li> </ul>	6 horas

Desglose de horas de las funcionalidades para alcance 3.0 y 3.1

Horas Desarrollo	Horas QA	Horas CS	Total horas
85 horas	10 horas	20 horas	<b>115 horas</b>
14 horas	4 horas		<b>18 horas</b>

Total horas: 133 horas



**REGLÓN N°2:**

- 30 horas mensuales de soporte remoto y mantenimiento preventivo remoto mensual brindado mediante ticket generados por mail con un SLA de 8 horas. Las tareas serán efectuadas en forma remota mediante el servicio de acceso remoto que disponga Defensoría. No contempla mantenimiento sobre la infraestructura o el sistema operativo.
- Asistencia técnica presencial incluyendo 2 visitas mensuales de hasta 4 horas x visita, no acumulativas bajo demanda. El mantenimiento no contempla tareas sobre la energía o conectividad de los equipos, tarea en altura, medio de elevación o provisión de spare.



**Dante Sironi**  
Director Ejecutivo  
Conducción Ejecutiva  
Técnica y Administrativa  
Defensoría del Pueblo de la CABA

