

RES. 265/2020

**RESOLUCION ADOPTADA POR EL
TRIBUNAL DE CUENTAS**

EN SESION DE FECHA 29 DE ENERO DE 2020

(E. E. N° 2020-17-1-0000062, Ent. N° 14/2020)

VISTO: las actuaciones remitidas por el Banco de Seguros de Estado relacionadas con la contratación directa por excepción para servicios de atención telefónica (call y contact center);

RESULTANDO: 1) que se realizó un llamado de precios para contratar los servicios de Callcenter, teniendo en cuenta las tareas que desarrolla Synapsis y algunos adicionales;

2) que se invitó a cotizar a cinco empresas: la actual proveedora Synapsis, Metrocall, Casa Tr3s, Multiline y Recauda;

3) que con fecha 25/10/19, la Comisión Asesora recomendó la contratación de al menos dos empresas de call center que facture con costos variables y que compitan entre sí, evaluando costo y calidad del servicio ofrecido, sugiriendo continuar operando con Synapsis (segunda en puntaje) por conocer la operativa y los productos, lo que garantiza la continuidad de las operaciones, haber ofrecido muy buen servicio desde 2011 a la fecha y como segunda empresa, Multiline, que fue la que obtuvo el mayor puntaje en la comparación de oferta;

4) que con fecha 21/11/2019 Contralor de Compras informo que el renglón que afectaría este servicio es el 10299 “gastos de explotación de seguros”, es de carácter no limitativo, por lo que no es necesario hacer reserva;

5) que la División Comercial con fecha 27/11/19, refrendo en un todo la propuesta de la Comisión Asesora de contratar dos

callcenter en paralelo para tener margen de acción, siendo que fueron Synapsis y Multiline los que reunieron mejores puntajes en las propuestas y menores costos;

6) que Atención al Cliente, con fecha 17/12/19 informo que el costo anualizado por los servicios a contratar se estima en \$ 21:210.000 y que el contrato a firmar con los proveedores seleccionados tendrá un plazo de dos años, con renovaciones automáticas anuales hasta cinco años;

7) que por Resolución de Directorio N° 0935/2019 de fecha 20.12.19, se autorizó, ad referendum del Tribunal de Cuentas, la contratación de servicios de atención telefónica (Call y Contact Center) , para ventas de productos y eventual suscripción, encuestas de satisfacción, investigación de mercado y actualización de datos, campañas de fidelización y atención de clientes con las empresas SYNAPSIS S.A. y TONOTEC S.A. (MULTILINE CONTAC CENTER), para la atención telefónica comercial y de gestión en las condiciones informadas, por un precio estimado anual de hasta \$ 21:210.000, más impuestos, por el plazo de 2 años, con renovación automática por periodos anuales hasta un máximo de 5 años, al amparo del artículo 33 literal C), numeral 22 del TOCAF;

CONSIDERANDO: 1) que la presente contratación puede encuadrar en el art. 33 lit. C) del T.O.C.A.F. que permite acudir a la contratación directa o al procedimiento que el Ordenador determine por razones de buena administración en ciertos casos, previendo el Numeral 22 la adquisición de bienes destinados a servicios que se encuentran de hecho o de derecho en régimen de libre competencia;

2) que se configuró la hipótesis al amparo de la cual se realizó la presente contratación, al tratarse de servicios que comprenden campañas de fidelización y atención de clientes, venta de productos, tareas de back office, puestos de trabajo para los funcionarios del Banco en caso de contingencias, encuestas de satisfacción, campañas especiales, investigación

de mercado y actualización de datos, así como tareas de apoyo a gestiones y actividades del Banco que requieran comunicación masiva, servicios todos que se encuentran en régimen de libre competencia;

ATENTO: a lo expuesto y a lo dispuesto por el Art. 211 literal B) de la Constitución de la República;

EL TRIBUNAL ACUERDA

- 1)** Cometer al Contador Delegado la intervención del gasto del Ejercicio 2020 más sus prórrogas anuales hasta un máximo de cinco años, previo control de su imputación a grupo adecuado con disponibilidad suficiente y el control al momento de otorgamiento del contrato de lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley N° 18.244 (Registro de Deudores Alimentarios);
- 2)** Comunicar al Contador Delegado; y
- 3)** Devolver las actuaciones.

ag