

**RES. 1453/2020**

**RESOLUCION ADOPTADA POR EL  
TRIBUNAL DE CUENTAS**

**EN SESION DE FECHA 22 DE JULIO DE 2020**

**(E. E. N° 2020-17-1-0002768, Ent. N° 2064/2020)**

**VISTO:** las actuaciones remitidas por el Banco de la República Oriental del Uruguay, relacionadas con la Licitación Pública N° 10106/2019, para la contratación de servicios de Contact Center para campañas de llamadas salientes – Centro de Contacto – Área Banca Digital;

**RESULTANDO: 1)** que de los antecedentes surge que previamente se realizó un llamado a expresiones de interés al cual se presentaron varias empresas interesadas y, como resultado del mismo, se elaboró la Memoria Descriptiva que iba a regir en la presente licitación;

**2)** que, cumplido el requisito legal de publicidad, con fecha 27/03/19, se procedió al acto de apertura de las propuestas al que se presentaron siete oferentes: Avanza ETERNALIZACIÓN de Servicios Uruguay S.A., Synapsis S.A., Corefone S.A., Zona Call S.R.L., Cafir S.A. (nombre de fantasía Metrocall Contact Center), Braditex S.A. y República Microfinanzas S.A.;

**3)** que en dicho acto se dio vista de las ofertas técnicas a los interesados presentes; todas las empresas oferentes declararon encontrarse inscriptas en el RUPE y en estado activo, y los sobres que dicen contener la oferta económica son lacrados, firmados y sellados, bajo custodia del Escribano actuante, para su posterior apertura en momento a determinar. Consta control de estado activo en RUPE respecto de cada una de las empresas oferentes, sin elementos declarados en materia de sanciones respecto de cada una de ellas;

**4)** que la Asesoría Técnica y Contrataciones, con fecha 05/04/19 manifestó que, realizado el acto de apertura de ofertas, las mismas no merecieron observaciones, señalando que Corefone S.A. y República Microfinanzas S.A., no realizaron depósito de la garantía de mantenimiento de oferta la que, de acuerdo a la Memoria es de carácter obligatorio para aquellas ofertas cuyo importe, incluyendo sus prórrogas e impuestos, sean iguales o superiores al importe de \$ 13:600.000 (pesos uruguayos trece millones seiscientos mil), por lo que una vez que se proceda a la apertura de la oferta económica, deberá corroborarse si correspondía dicho depósito;

**5)** que según lo manifestado por la Administración, por Nota de fecha 31/5/19, la firma República Microfinanzas S.A. informó que se retiraba del procedimiento licitatorio;

**6)** que el Departamento de Gestión de Sucursal Digital, con fecha 21/06/19, luego de evaluar las seis propuestas presentadas, cotejando los ítems establecidos en el Pliego con lo ofrecido por las empresas, otorgó el siguiente puntaje total que tiene en cuenta: ubicación, capacidad, antigüedad, antecedentes, tecnología, capacidad de crecimiento inmediato, instalaciones, calidad de servicio, reportes: Avanza SA- 46 puntos, Synapsis SA - 49 puntos, Zona Call SRL - 41 puntos, Corefone SA - 42 puntos, Cafir SA - 49 puntos y Braditex SA - 46 puntos;

**7)** que a solicitud de la Asesoría Técnica y Contrataciones, se presentaron las evaluaciones técnicas con su correspondiente referencia a cada propuesta técnica, donde se encuentra la información valorada, incluyendo el detalle de las fojas en materia de antecedentes, tecnología, instalaciones, calidad de servicio, reportes, arrojando el puntaje total ya relacionado;

**8)** que con fecha 02/09/19, se procedió a la apertura de los sobres precintados, conteniendo las ofertas económicas presentadas, dejando constancia de que la propuesta económica de República Microfinanzas SA no se abre, y le será devuelta al oferente en plazo a convenir;

**9)** que con fecha 11/09/19, la Asesoría Técnica y Contrataciones manifestó que, abiertas las ofertas económicas, no existen observaciones que formular a las mismas;

**10)** que con fecha 16/09/19, se procedió a la evaluación de las ofertas económicas, de acuerdo a la fórmula de cálculo establecida en la memoria descriptiva. Se realizaron cuadros que reflejan los puntajes obtenidos como resultado de las cotizaciones presentadas para cada tipo de llamada, y según cada empresa oferente. Con el objetivo de continuar el proceso y evaluar a la empresa Synapsis S.A., en virtud de que dicha empresa presentó una escala de 4 precios, según la cantidad de llamadas asignadas mensualmente, se optó por determinar el valor para cada tipo de contacto realizando el promedio ponderado del conteo de las llamadas entre 1200 y 8800 mensuales (las cantidades elegidas para el cálculo -entre 1200 y 8800- se basan en el estimado de necesidad de servicio para cada empresa adjudicataria);

**11)** que con fecha 20/09/19, el Área Gestión de Sucursal Digital confeccionó los cuadros que reflejan el ranking de las empresas oferentes, como resultado de la suma de los puntajes obtenidos en la evaluación técnica y en la evaluación económica para cada tipo de llamada:

**11.1) Tipo 1 – Pregrabado:**

Oferente:

Braditex – Puntaje final: 96

Zona Call – 59

Cafir – 52,8

Synapsis – 49,7  
Avanza – 48,8  
Corefone – 43,5

**11.2) Tipo 2 – Por Operador:**

Braditex – Puntaje final: 96  
Zona Call – 87,2  
Cafir – 75,5  
Avanza – 69,8  
Corefone – 63,1  
Synapsis – 60,5

**11.3) Tipo 3 – Pregrabado más operador:**

Oferente:

Zona Call – Puntaje total 91  
Synapsis – 67,8  
Braditex – 66,8  
Cafir – 58,8  
Avanza – 55,7  
Corefone – 51,1

**11.4)** conforme lo cual, la adjudicación propuesta como resultado de la evaluación y en función de las posiciones obtenidas en los cuadros precedentes, es la siguiente, para cada tipo de contacto:

Tipo 1 – Pregrabado:

Braditex S.A., Zona Call S.R.L. y Cafir S.A.;

Tipo 2 – Por Operador:

Braditex S.A., Zona Call S.R.L. y Cafir S.A.

Tipo 3 – Pregrabado más operador:

Zona Call S.R.L., Synapsis S.A. y Braditex S.A., según detalles y cuadros que obran adjuntos;

**12)** que con fecha 28/10/19, la Comisión Asesora de Adjudicaciones hizo suyos los dictámenes precedentes; confeccionó cuadro comparativo resultante de la consideración global de las ofertas (oferta técnica más económica), expresando que, habiendo controlado los aspectos formales y administrativos, aconsejaba adjudicar la licitación a las firmas: Braditex S.A., Cafir S.A., Syanpsis S.A. y Zona Call SRL, según detalle de cuadro que obra en actuación precedente; por un monto total anual, impuestos incluidos, de hasta \$ 38:581.060;

**13)** que con fecha 13/02/20, el Departamento de Control y Gestión de Presupuesto efectuó las siguientes afectaciones con cargo a Presupuesto – Cuenta 299000: Afectación 2721, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 24.697.680; Afectación 2722, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 2:238.456; Afectación 2723, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 1:849.520; y Afectación 2724, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 9:795.404;

**14)** que por Resolución de fecha 4/6/20 el Directorio dejó sin efecto la resolución de adjudicación del 21/05/20, disponiendo la adjudicación en la forma propuesta, pero supeditando la misma a la previa intervención de este Tribunal, por un monto total de \$ 38:581.060, por el plazo de un año, reservándose el Banco, la potestad de prorrogarlo por hasta tres períodos sucesivos adicionales de un año cada uno, según el siguiente detalle:

- Braditex S.A.: hasta \$ 24.697.680 IVA incluido.
- Zona Call S.R.L.: hasta \$ 9.795.404 IVA incluido.
- Cafir S.A.: hasta \$ 2.238.456 IVA incluido.
- Synapsis S.A.: hasta \$ 1.849.520 IVA incluido.
- Monto máximo global adjudicado por un año de servicios: hasta \$38:581.060.

- Monto máximo total autorizado en caso de que el Banco haga uso de todas las prórrogas previstas: hasta \$ 154.324.240 IVA incluido;

**15)** que con fecha 10/06/20, el Departamento de Control y Gestión de Presupuesto efectuó las siguientes desafectaciones con cargo a Presupuesto – Cuenta 299000: Desafectado Afectación 2722, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 1:138.456; desafectado Afectación 2723, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 949.520; desafectado Afectación 2724, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 4:995.404; y desafectado Afectación 2721, destino 71 – 10 – 7112204 – Contactos salientes por la suma de \$ 12:397.680;

**16)** que el Contador Delegado, con fecha 24/06/20 informó, que el importe de \$ 19.100.000 (que se estima para lo que queda de este ejercicio) se imputó al Grupo 2 – Servicios no personales -, contando el mismo con disponibilidad autorizada de \$ 2.542:476.853,34 a la fecha; para este año se agotó la afectación 2724 a la cuenta presupuestal 199000 por un monto de \$ 4:800.000; afectación 2722 a la cuenta presupuestal 199000 por un monto de \$ 1:100.000; afectación 2723 a la cuenta presupuestal 199000 por un monto de \$ 900.000; afectación 2721 a la cuenta presupuestal 199000 por un monto de \$ 12:300.000; el saldo correspondiente a los siguientes años, será incluido en los proyectos presupuestales respectivos;

**CONSIDERANDO:** que el procedimiento se ajustó a lo dispuesto por el artículo 33 y siguientes del TOCAF;

**ATENCIÓN:** a lo expuesto y a lo dispuesto por el artículo 211 literal B) de la Constitución de la República;

### **EL TRIBUNAL ACUERDA**

- 1)** Cometer al Contador Delegado la intervención preventiva del gasto de \$38:581.060 (impuestos incluidos), previo control de su imputación a rubro adecuado con disponibilidad presupuestal suficiente, así como la intervención preventiva de los gastos derivados de las eventuales prórrogas estipuladas, en caso de efectivizarse, previo control de su imputación con cargo a rubro adecuado con disponibilidad presupuestal suficiente y de que se haya obtenido la conformidad de las firmas adjudicatarias para continuar brindando el suministro;
- 2)** Comunicar al Contador Delegado;
- 3)** Devolver las actuaciones.

dc