



TRIBUNAL DE CUENTAS

**RES. 1953/2021**

**RESOLUCION ADOPTADA POR EL**

**TRIBUNAL DE CUENTAS**

**EN SESION DE FECHA 15 DE SETIEMBRE DE 2021**

**(E. E. N° 2021-17-1-0003801, Ent. N° 2851/2021)**

**VISTO:** las actuaciones remitidas por la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), relacionadas con la contratación de servicios de Contact Center para la atención y comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones;

**RESULTANDO:** 1) que con fecha 30/12/20, la Gerencia Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial de ANTEL informó, en síntesis, que:

1.1) el Contact Center es considerado por la Administración como un elemento clave en una estrategia de marketing multicanal de sus servicios, en especial de datos y telefonía móvil;

1.2) anteriormente, la Administración contó con un Call Center dentro de su estructura organizacional y posteriormente se optó por externalizar estos servicios y adjudicarle la prestación de los mismos a Accesa S.A., en el marco de un SLA (Service Level Agreement) con altos niveles de calidad y bajo un seguimiento estricto de indicadores de su performance;

1.3) a efectos de no resentir la continuidad de estos servicios de alto impacto comercial y de imagen, resulta necesario gestionar una nueva contratación por la "Prestación de Servicios de Contact Center";

1.4) en atención al histórico anual de los servicios prestados en el marco del contrato en curso y al presupuesto asignado para tales fines, el monto total



TRIBUNAL DE CUENTAS

de la contratación ascendería a \$ 541.000.000 (más IVA), por el período de un año, con opción por parte de ANTEL a un 100% adicional;

2) que con fecha 12/02/21, la Administración le manifestó a Accesa S.A. su voluntad de contratar por el monto referido y le requirió una cotización de acuerdo a las condiciones establecidas en los Términos Generales de la Contratación y Acuerdo Operativo de Servicio SLA, en un plazo de 5 días hábiles de recibida la solicitud;

3) que con fecha 10/03/21, la Gerencia Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial informó que la propuesta formulada por Accesa S.A. se enmarca en el alcance de lo solicitado;

4) que con fecha 15/03/21, el Sector Adquisiciones de Negociaciones de la División Contrataciones le requirió respuesta a la firma Accesa S.A. en relación con nuevas condiciones que se incorporaron en la contratación; y con fecha 16/03/21 la empresa manifestó su aceptación y realizó ciertas precisiones a las cláusulas 3 y 6 de la propuesta comercial;

5) que luce glosado el Acuerdo de Confidencialidad suscrito entre la Administración y la empresa el 03/12/19, relativo a la información que sea facilitada por la parte emisora a la receptora, que han intercambiado y/o pueden llegar a intercambiar durante su relación comercial, cuyo plazo de vigencia se acordó en diez años;

6) que con fecha 16/03/21, la Administración verificó ante el Registro Único de Proveedores del Estado la inscripción e información de Accesa S.A., resultando que se encuentra en estado "activo"; y con fecha 22/03/21 la Unidad de Asuntos Contractuales de la División Contrataciones informó que la firma cumple con los artículos 13 de la Ley N° 17.904 de 07/10/05 y 3 de la Ley N° 18.244 de 27/12/07.

7) que con fecha 22/03/21, la Comisión Asesora de Adjudicaciones, tras relacionar las actuaciones precedentes, informó que:



TRIBUNAL DE CUENTAS

**7.1)** legalmente, la contratación sería viable al amparo de lo dispuesto en el artículo 33, literal “D”, numeral 4 del T.O.C.A.F;

**7.2)** atento a lo expuesto y teniendo en cuenta que no existe informe discordante por parte del área técnica respecto a los precios cotizados por la empresa, sugirió que se apruebe la suscripción del proyecto del Acuerdo Operativo de Servicio (SLA) entre la Administración y Accesa S.A., y se adjudique la contratación a dicha empresa según su propuesta de fecha 03/03/21 y correo electrónico de fecha 16/03/21, teniendo en cuenta que el monto a adjudicar se indica en el capítulo “Objeto del contrato” de los Términos generales de la contratación, ascendiendo el mismo a un total máximo de \$ 660.020.000 (IVA incluido);

**8)** que con fecha 22/03/21, el Sector Adquisiciones de Negocios de la División Contrataciones, la Gerencia Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial y la Jefatura de la Unidad Canal Telefónico del Área Gestión Post – Venta, brindaron su conformidad al dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y la División Contrataciones;

**9)** que en idéntica fecha, la Gerencia General y la División Contrataciones, tras relacionar cuanto se sustanció en las actuaciones, informaron que, dadas las características del Acuerdo Operativo de Servicio, es conveniente delegar su firma en la Sub Gerencia General Ventas, requiriéndose la intervención preventiva de legalidad de este Tribunal;

**10)** que con fecha 22/06/21, el Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial informó que:

**10.1)** se negoció un compromiso de mejora de los niveles de servicio propuestos en el Acuerdo de Servicio Operativo (SLA), lo cual determina una rebaja en la demora de atención y de la cantidad de llamadas no atendidas en un 25% y 50% respectivamente;



TRIBUNAL DE CUENTAS

**10.2)** los ajustes acordados se consagran en el Punto 12 del Acuerdo de Servicio Operativo (SLA), determinándose un proceso continuo de revisión semestral para la definición de nuevos objetivos y plan de acción para su implementación;

**10.3)** se adjunta una nueva versión de Acuerdo de Servicio Operativo (SLA) que será parte integrante del Pliego que regule el futuro contrato, manteniéndose en un todo los requerimientos definidos en el documento "Términos Generales de la Contratación";

**11)** que con fecha 30/06/21, el Sector Adquisiciones de Negocios de la División Contrataciones solicitó a Accesa S.A su consentimiento a la modificación de los niveles de servicio propuestos de acuerdo con la nueva versión del documento Acuerdo Operativo de Servicio (SLA); y con fecha 08/07/21 la empresa sugirió la adecuación de la redacción de la Cláusula 12 "Revisiones";

**12)** que con fecha 12/07/21 la Gerencia Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial informó que las sugerencias propuestas no alteran el objetivo y alcance de la Cláusula 12 "Revisiones", ni determinan perjuicio para la Administración. Agrega que por tal motivo se aceptan las mismas;

**13)** que con fecha 16/07/21, la Comisión Asesora de Adjudicaciones, tras reseñar cuanto se sustanció desde la fecha de su informe anterior (Resultando 6), expresó que:

**13.1)** corresponde modificar su informe de fecha 22/03/21 en cuanto a que en donde dice "apruebe la suscripción del proyecto del Acuerdo Operativo de Servicio (SLA) a suscribirse entre Antel y la empresa Accesa S.A, que se adjunta de fs. 5 a fs. 13 de las presentes actuaciones" debe decir "apruebe la suscripción del proyecto del Acuerdo Operativo de Servicio (SLA) a suscribirse



TRIBUNAL DE CUENTAS

entre Antel y la empresa Accesa S.A, que se adjunta de fs. 94 a fs. 102 de las presentes actuaciones”;

**13.2)** el resto del dictamen se mantiene incambiado;

**14)** que con fecha 19/07/21, el Sector Adquisiciones de Negocios de la División Contrataciones, la Gerencia Área Gestión Post Venta de la División Gestión Comercial y la Jefatura de la Unidad Canal Telefónico del Área Gestión Post – Venta brindaron su conformidad al dictamen de la Comisión Asesora de Adjudicaciones y la División Contrataciones;

**15)** que con fecha 20/07/21, la Gerencia de Contabilidad Presupuestal informó que:

**15.1)** las asignaciones presupuestales que rigen para el ejercicio 2021 son las aprobadas para el ejercicio 2021 por el Poder Ejecutivo por Decreto N° 110/21 de fecha 12/04/21, a nivel de precios enero – junio 2020, ampliadas en sus partidas no limitativas;

**15.2)** a la fecha el pedido H101909001 registrado en el Objeto Limitativo: 299001 “Otros” para el ejercicio 2021 presenta disponibilidad para el gasto de que se trata;

**16)** que en idéntica fecha, la Gerencia General y la División Contrataciones informaron que dadas las características del Acuerdo Operativo de Servicio, es conveniente delegar su firma en la Sub Gerencia General Ventas así como las adendas derivadas de ajustes que pudieran surgir durante la ejecución contractual, y que el procedimiento requiere la intervención preventiva de legalidad de este Tribunal;

**17)** que por Resolución N° 971/21, Acta N° 2838 de fecha 04/08/21, el Directorio de ANTEL dispuso:

**17.1)** aprobar el proyecto del Acuerdo Operativo de Servicio (SLA) a suscribirse entre la Administración y Accesa S.A. y delegar la suscripción del



TRIBUNAL DE CUENTAS

mismo en la Sub Gerencia General Ventas, así como adendas al mismo que pudieran surgir durante la ejecución contractual;

**17.2)** aprobar la adjudicación, sujeta a la intervención preventiva de legalidad de este Tribunal, a la empresa Accesa S.A., según su propuesta de fecha 03/03/21 y correos electrónicos de fecha 16/03/21 y 07/07/21, por un monto total máximo a adjudicar de \$ 660.020.000 (IVA incluido);

**17.3)** que regirán el Acuerdo Operativo de Servicio SLA a suscribirse, EL Acuerdo de Confidencialidad genérico y único suscrito por la empresa con fecha 03/12/19 y las cláusulas enviadas por la Administración relativas a Inicio del Servicio, Rescisión, Impuestos, Validez de la Propuesta, Notificación de Adjudicación, Comunicaciones y Generalidades;

**18)** que con fecha 16/08/21, la Gerencia de Contabilidad Presupuestal informó, en síntesis, que se realiza un nuevo informe de disponibilidad, dejando sin efecto el anteriormente realizado (Resultando 15), ante el cambio formulado de ejecución de la negociación y, a esa fecha, el Objeto Limitativo: 29900 "Otros" presenta disponibilidad para los gastos que se tratan en los ejercicios 2021 y 2022;

**CONSIDERANDO:** 1) que el artículo 33, literal D), numeral 4) del T.O.C.A.F establece que se podrá contratar directamente o por el procedimiento que el ordenador determine *"Cuando el bien o servicio integre de manera directa o indirecta la oferta comercial de una entidad pública, que actúe en régimen de competencia"*;

2) que en la especie, se ha configurado la causal de excepción invocada debido a que se contrata un servicio que integra de manera indirecta la oferta comercial de la Administración, en tanto las actividades respecto de las cuales brindará soporte las presta el Organismo en régimen de libre competencia;



**TRIBUNAL DE CUENTAS**

3) que la confidencialidad oportunamente pactada entre las partes se ajusta a lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 18.381 de fecha 17/10/08 (Resultandos 5 y 17.3);

4) que, en definitiva, el procedimiento remitido y el gasto derivado de la contratación no merecen objeciones de índole legal;

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

**EL TRIBUNAL ACUERDA**

- 1) No formular observaciones a la presente contratación;
- 2) Cometer al Contador Delegado la intervención del gasto de \$ 660.020.000 (IVA incluido) previo control de su imputación al grupo adecuado, con disponibilidad presupuestal suficiente;
- 3) Comunicar al Contador Delegado; y
- 4) Devolver las actuaciones.

CLC

Cra. Lic. Olga Santinelli Taubner  
Secretaria General