



TRIBUNAL DE CUENTAS

RES. 1955/2021

RESOLUCION ADOPTADA POR EL

TRIBUNAL DE CUENTAS

EN SESION DE FECHA 15 DE SETIEMBRE DE 2021

(E. E. N° 2021-17-1-0003920, Ent. N° 2930/2021)

VISTO: las actuaciones remitidas por el Banco de Seguros del Estado (BSE), relacionadas con la contratación directa al amparo del artículo 33 literal D) numeral 4) del TOCAF, con la empresa Synapsis S.A, para la contratación de servicios de atención telefónica (call y contact center);

RESULTANDO: 1) que oportunamente, por Resolución de Directorio del Banco N° 0935/2019 de fecha 20/12/2019, se autorizó la contratación de servicios de atención telefónica (Call y Contact Center) con las empresas Synapsis S.A. y Tonotec S.A. (Multiline Contac center) para la atención telefónica comercial y de gestión, 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;

2) que este Tribunal, por Resolución N°265/2020 adoptada en Sesión de fecha 29/1/2020, acordó cometer al Contador Delegado la intervención del gasto, previo control de su imputación a Grupo adecuado con disponibilidad suficiente.

3) que con fechas 20/2/2020 y 21/2/2020 se firmaron los contratos con las empresas adjudicatarias, destacándose entre sus cláusulas:

3.1) que el objeto es brindar servicios de su cartera de opciones en acuerdo de partes, según lo que el Banco considere conveniente a sus intereses



TRIBUNAL DE CUENTAS

comerciales u operativos. Dichos servicios podrán ser, entre otros, call center para atención telefónica comercial y de gestión, campañas de fidelización y atención de clientes, venta de productos, back office, puestos de trabajo para funcionarios en caso de contingencia, campañas especiales, investigación de mercado, actualización de datos, así como tareas de apoyo;

3.2) que los precios y recuperos serán los fijados en las cláusulas Cuarta y Quinta, previéndose que el Banco podrá solicitar cotización por nuevos servicios de acuerdo a necesidades;

3.3) que el plazo será de dos años prorrogables automáticamente por períodos anuales hasta un máximo de cinco años. Sin perjuicio de ello, el Banco, sin expresión de causa, podrá dar por rescindido el contrato mediante preaviso de 90 días;

3.4) que el Banco, si requiriera contratar nuevas prestaciones especiales diferentes o anexar nuevos servicios, podrá contratarlas a la empresa o a otro prestador;

3.5) que las partes podrán acordar modificaciones al contrato;

4) que en fecha 15/9/2020 se firmó un Endoso a dicho contrato entre el Banco y Synapsis S.A., modificativo del contrato, a los efectos de ampliarlo introduciendo un nuevo producto ("Mype Segura"), estableciéndose los esquemas de compensación y de recupero, todo al amparo de la Cláusula Décimo Tercera del contrato;

5) que con fecha 1°/6/2021 el Área de Atención a Clientes y Canales Diversos del Banco, informó que se han experimentado cambios en el producto cotizado que hacen necesario reflejar los mismos en el contrato, sus condiciones de charge back, además de prever futuros pedidos de cotización. Ello implica la necesidad de suscripción de un nuevo contrato, sustitutivo del vigente, cuyo proyecto se elevó, estimando el costo del nuevo vínculo en \$ 22.309.343, por el plazo será de dos años prorrogables



TRIBUNAL DE CUENTAS

automáticamente por períodos anuales hasta cinco años. En fecha 25/6/2021, la Dirección Comercial compartió el proyecto de contrato elevado;

6) que con fecha 30/6/2021, la División Notarial del BSE analizó el proyecto, efectuándole ajustes, destacándose las siguientes cláusulas:

6.1) el Objeto será brindar servicios de su cartera de opciones en acuerdo de partes, según lo que el Banco considere conveniente a sus intereses comerciales u operativos. Dichos servicios podrán ser, entre otros, call center para atención telefónica comercial y de gestión, campañas de fidelización y atención de clientes, venta de productos, back office, campañas especiales, investigación de mercado, actualización de datos, así como tareas de apoyo agestiones y actividades del Banco que requieran comunicación masiva (cláusula Segunda);

6.2) se prevé un precio para cada producto comercializado, el porcentaje sobre la prima del primer año de cobertura y el charge back correspondiente, pudiendo el Banco solicitar cotización por nuevos servicios de acuerdo a necesidades. Se detallan las cotizaciones ya aprobadas con su porcentajes (de la prima anual de adicionales vendidos), precios y charge back correspondiente y las que se presenten a futuro, precios que se reajustarán en enero y julio de cada año según la siguiente paramétrica: 90% sobre Consejo de Salario, 10% sobre IPC (cláusula Cuarta);

6.3) que el plazo será de dos años a partir de su firma, prorrogables automáticamente por períodos anuales hasta un máximo de cinco años. Al momento de la firma de este contrato, queda sin efecto el vigente desde el 21/2/2020. Sin perjuicio de ello, el Banco, sin expresión de causa, podrá dar por rescindido el contrato mediante preaviso de 90 días;

6.4) que el Banco, si requiriera contratar nuevas prestaciones especiales diferentes o anexar nuevos servicios, podrá contratar a la empresa o a otro prestador;



TRIBUNAL DE CUENTAS

6.5) que sin perjuicio del plazo estipulado, el Banco podrá dar por rescindido el contrato en cualquier momento y sin expresión de causa mediante preaviso de 30 días. Igual recisión operará si el Banco Central del Uruguay instruyera al BSE el cese del servicio;

7) que con fecha 23/7/2021 el área de Contralor de Compras informó que el renglón a ser afectado por el servicio es el 10299, de carácter no limitativo;

8) que por Resolución N°449/2021 de fecha 11/8/2021, el Directorio del BSE dispuso dejar sin efecto el contrato suscripto con Synapsis S.A. de fecha 21/2/2020, y autorizar *–ad referendum* de la intervención de este Tribunal- la suscripción de un nuevo contrato con dicha empresa, por un precio estimado anual de \$ 22.309.343 más impuestos, por el plazo de dos años, prorrogables automáticamente hasta un máximo de cinco, al amparo de la previsión contenida en el artículo 33 literal D) numeral 4) del TOCAF;

CONSIDERANDO: 1) que la Administración, mediante acto administrativo, resolvió rescindir el contrato actualmente vigente y, simultáneamente, autorizar la suscripción de un nuevo contrato con la misma adjudicataria, reflejando las nuevas necesidades alegadas por el Organismo;

2) que la posibilidad de rescindir el vínculo se encuentra prevista en las cláusulas Octava y Décimo Séptima del contrato vigente, mientras que en la cláusula Décimo Primera se acordó que la Administración tiene la posibilidad de contratar directamente con la empresa (o con otra) nuevos servicios anexos a los existentes o prestaciones especiales;

3) que la Administración obró de acuerdo a lo pactado en el vínculo original, pues éste le acordaba la posibilidad de contratar con la empresa nuevas prestaciones e incluso la posibilidad de rescindirlo unilateralmente. Asimismo, no se afectaron intereses del co-contratante, en tanto de manera simultánea se dispuso la nueva contratación con la misma



TRIBUNAL DE CUENTAS

empresa, configurándose por la vía de los hechos, una continuidad en la relación contractual entre el Banco y la contratista;

4) que en cuanto a la causal de excepción alegada para la autorización del nuevo contrato, el artículo 33 literal D) numeral 4) del TOCAF 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”*;

5) que, en la especie, la contratación se ajusta a la causal invocada, en tanto el objeto del contrato refiere a servicios de call center destinados a ofrecer productos del Banco, los cuales se comercializan en régimen de libre competencia, siendo que los servicios e intermediación en materia de seguros -salvo las excepciones previstas legalmente- se encuentran bajo dicho régimen; por lo que el gasto derivado de la presente contratación no merece objeciones desde el punto de vista legal;

6) que sin perjuicio de lo anterior, la cláusula séptima del contrato a suscribirse establece que el plazo será de dos años prorrogables automáticamente por períodos anuales hasta un máximo de cinco años. Asimismo, otorga a la Administración la facultad de rescindirlo mediante preaviso de 90 días, a través de telegrama colacionado; mientras que en la cláusula Décimo Sexta, se establece que el Banco podrá rescindir el contrato con un preaviso de 30 días. Si bien la posibilidad de rescisión unilateral tal como se previó en las referidas cláusulas contractuales (supeditada a un preaviso), no contravino los artículo 1253 y 1291 del Código Civil, dichas cláusulas resultan contradictorias entre sí en cuanto al plazo del preaviso y la forma de comunicarlo. En consecuencia, la Administración deberá proceder a ajustar este aspecto, previo la suscripción del contrato;

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

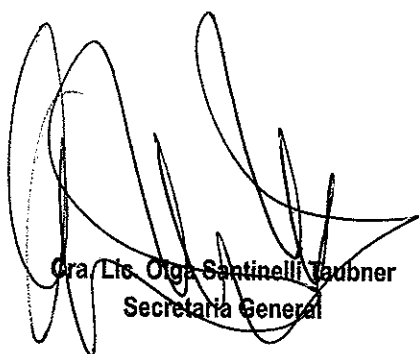


TRIBUNAL DE CUENTAS

EL TRIBUNAL ACUERDA

- 1) No formular observaciones;
- 2) Cometer al Contador Delegado la intervención del gasto \$ 22.309.343 anuales más impuestos, previo control de su imputación a rubro adecuado con disponibilidad presupuestal suficiente para atenderlo;
- 3) Téngase presente lo establecido en el Considerando 6);
- 4) Comunicar al Contador Delegado; y
- 5) Devolver las actuaciones.

CLC

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser la del Sr. Lic. Olga Santinelli Taubner, sobre un fondo blanco.

Sra. Lic. Olga Santinelli Taubner
Secretaria General