



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES - SUBASTA ELECTRÓNICA INVERSA -

Art. 1°).- PROCEDIMIENTO: La Subasta Electrónica Inversa es una competencia de precios dinámica efectuada electrónicamente, en tiempo real y de forma interactiva, consistente en que los oferentes presenten, durante un plazo establecido, sus respectivas ofertas, las que podrán ser mejoradas mediante la reducción sucesiva de precios y cuya evaluación será automática.-

Art. 2°).- MARCO JURÍDICO: Todas las cuestiones que se originen con motivo de la ejecución o interpretación del contrato serán resueltas conforme al siguiente marco jurídico, sin perjuicio de lo que establezcan:

- Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Particulares y/o de Especificaciones Técnicas.-
- Ordenanza N° 12.995 y modificatorias.-
- Resolución Serie "A" N° 23/2020, de la Secretaría de Economía y Finanzas.-
- Disposiciones, Resoluciones y demás normas legales vigentes de orden nacional, provincial y/o municipal que resulten aplicable a los bienes y/o servicios a subastar.-

Para los casos no previstos expresamente en los cuerpos legales antedichos, se aplicarán las disposiciones que rigen el procedimiento administrativo de la Ciudad de Córdoba (Ordenanzas N° 6.904, N° 12.990 y sus modificatorias), los principios generales del derecho administrativo y subsidiariamente los del derecho privado.-

La presentación de la oferta significará la aceptación lisa y llana de todas las estipulaciones que rigen la presente contratación.-

Art. 3°).- FORMA, LUGAR Y PLAZO DE CONSULTA: Las consultas relacionadas a las citadas normativas podrán efectuarse por escrito ante la Dirección General de Compras y Contrataciones o por teléfono al número 0351 – 4285600, Internos 1930 al 1946, de Lunes a Viernes, en el horario de 08:00 a 13:00 horas.-

La forma, lugar y plazo de consultas a los pliegos de bases y condiciones serán detallados en las condiciones particulares.-

La Dirección General de Compras y Contrataciones podrá realizar aclaratorias de oficio o a solicitud de la Repartición Requiriente, las que serán publicadas en el portal web oficial del municipio:

<https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/>

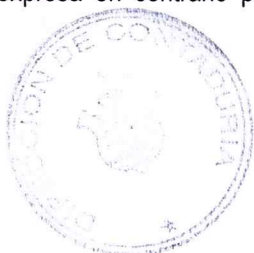
Art. 4°).- ACCESO GRATUITO A LOS PLIEGOS: Los interesados podrán acceder a los pliegos de manera gratuita desde el portal web oficial del municipio, a los fines de poder formular sus propuestas, salvo que se defina otro procedimiento en las condiciones particulares.-

Art. 5°).- DOMICILIO A LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN: A todos los efectos legales se considerará domicilio del oferente y eventual adjudicatario, el domicilio electrónico constituido en los términos del Artículo 4.3 de la Resolución Serie "A" N° 23/2020, Reglamentaria de la Ordenanza N° 12.995.-

Las notificaciones electrónicas se considerarán perfeccionadas transcurridos TRES (3) días, contados a partir del momento en que se encontraron disponibles, es decir, en condiciones de ser visualizadas en el domicilio electrónico, aún cuando el destinatario no haya accedido al mismo para tomar conocimiento.-

La existencia de impedimentos que obstaculicen la posibilidad de enviar o recibir una notificación electrónica, deberán ser acreditados por quien los invoque, salvo que fueran de público conocimiento o producto de fallas en los equipos o sistemas informáticos, lo cual será considerado en cada caso concreto.-

Art. 6°).- MANTENIMIENTO DE LA OFERTA: Los oferentes se obligarán a mantener su oferta por el término de TREINTA (30) días administrativos, a contar desde la fecha fijada para el cierre de la subasta, entendiéndose que tal compromiso se prorroga automáticamente cada TREINTA (30) días administrativos, de no mediar manifestación expresa en contrario por parte del oferente, con una antelación no menor a TRES (3) días



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

administrativos a la fecha de cada uno de los vencimientos; salvo que se establezca en las condiciones particulares un plazo diferente.-

Art. 7°).- PROVEEDORES HABILITADOS PARA PARTICIPAR: Para poder participar de un procedimiento de subasta electrónica inversa los oferentes deberán registrarse como usuario en el portal de subastas del Municipio, ingresando al siguiente enlace: <https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/> y posteriormente solicitar a la Dirección General de Compras y Contrataciones su vinculación a la respectiva subasta.-

La Dirección General de Compras y Contrataciones podrá verificar que las actividades registradas en la constancia de inscripción de la Administración Federal de Ingresos Públicos guarden relación con el objeto de la subasta, como así también que la persona física que genere el usuario en el portal de subasta cuenta con capacidad para obligar a la persona jurídica correspondiente.-

El Municipio podrá solicitar a los interesados requisitos adicionales a los fines de realizar la vinculación a la subasta electrónica que corresponda, en los términos que se establezcan en las condiciones particulares.-

Art. 8°).- PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ELECTRÓNICA: La oferta electrónica se deberá realizar por un precio unitario fijo y cierto, por renglón, bien y/o servicio, definido en el portal de subastas del municipio, según el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.-

Deberá incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA) o la alícuota correspondiente, de acuerdo a la legislación vigente, y cualquier otro impuesto, gravamen, tasa, tributo y gasto que deba incurrir el oferente.-

Los oferentes registrados y vinculados en el portal de subastas del Municipio, realizarán electrónicamente sus ofertas dentro del período de lances establecido en las condiciones particulares. El precio de referencia o de arranque de la presente subasta podrá ser fijado en las mencionadas condiciones particulares.-

El primer lance para ser válido, podrá ser igual o inferior al precio de arranque. Efectuado el primer lance, los subsiguientes, para ser válidos, deberán igualar o superar al porcentaje mínimo de mejora establecido en las condiciones particulares, respecto de la última oferta ocurrida durante la subasta.-

Art. 9°).- PERÍODO DE LANCES: El período de lances será el lapso de tiempo durante el cual los oferentes realizarán electrónicamente sus ofertas. Durante dicho periodo, los oferentes podrán visualizar online todos los lances realizados y la posición de los mismos en el orden de prelación según la oferta realizada, sin perjuicio de la confidencialidad que se mantendrá sobre la identidad de los oferentes.-

Art. 10°).- ACTA DE PRELACIÓN FINAL - PUBLICIDAD: Una vez finalizada la subasta, automáticamente se procesarán los lances recibidos, ordenando a los oferentes, por cada bien y/o servicio o renglón, según el monto de su último lance, generando electrónicamente un Acta de Prelación Final.-

El Acta de Prelación Final será publicada en el portal de subastas del municipio, mostrando la identidad de los oferentes, y notificada al domicilio electrónico de los mismos.-

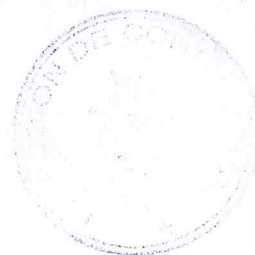
Art. 11°).- DOCUMENTACIÓN: A partir de la notificación del Acta de Prelación Final, el oferente que haya quedado primero, deberá enviar a la Dirección General de Compras y Contrataciones, la documentación que a continuación se detalla:

- a) Oferta económica expresada en moneda de curso legal, firmada en todas sus hojas por el oferente o su representante legal, indicando la C.U.I.T. Los precios deberán ser idénticos a los ofrecidos en la subasta electrónica.-
- b) Constitución de domicilio electrónico a los fines de la contratación. -
- c) Certificado de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado Municipal y en el rubro relacionado al objeto de la subasta, o la constancia de haber iniciado el respectivo trámite.-
- d) Garantía de mantenimiento de oferta, salvo que haya sido presentada en una instancia anterior del proceso según lo establecido en las condiciones particulares.-
- e) Documentación adicional que se requiera en las condiciones particulares.-

La documentación deberá ser presentada en el plazo de CINCO (5) días administrativos o en el plazo que se encuentre establecido en las condiciones particulares, contados a partir del día de la notificación del Acta de Prelación Final.-

En caso de incumplimiento, se tendrá por desistida la oferta, sin perjuicio de las sanciones correspondientes, y se notificará al oferente que le sigue en el orden de prelación.

MARCELO VERCELLONE
SECRETARIO DE INNOVACIÓN
TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA



La falsedad de los datos contenidos en la documentación que se acompañe, determinará la inmediata exclusión del oferente, con pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta. Si la falsedad fuera advertida con posterioridad a la adjudicación o contratación, será causal suficiente para dejar sin efecto la misma por causa imputable al adjudicatario, según corresponda, con pérdida de la garantía de cumplimiento de contrato y sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles y/o penales que deriven del hecho.-

Art. 12°).- PROVEEDORES NO INSCRIPTOS: El oferente que haya quedado primero según el Acta de Prelación Final y no se encuentre inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Municipal, deberá cumplimentar con todos los requisitos establecidos para obtener dicha inscripción, dentro del término de CINCO (5) días administrativos, a contar desde la notificación del Acta de Prelación Final, salvo que existan distintas estipulaciones en las condiciones particulares respecto a este plazo, en cuyo caso prevalecerán estas últimas. Desde el momento de la presentación de la solicitud de inscripción se considerará al interesado inscripto provisoriamente hasta el momento de su inscripción definitiva o del rechazo de la misma. La inscripción deberá estar cumplimentada satisfactoriamente al momento de la adjudicación.-

Si ello no ocurriera, se intimará al cumplimiento de dicha obligación en un plazo perentorio, vencido el cual se tendrá por desistida la oferta, pudiendo adjudicarse al oferente cuya cotización le siga en orden de prelación, sin perjuicio de ejecutar la garantía de oferta y de la toma de razón de dicha circunstancia en el mencionado Registro.-

Art. 13°).- OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA: El proveedor inscripto en el Registro de Proveedores del Estado Municipal deberá mantener actualizada su información, debiendo notificar todo cambio que guarde relación con el domicilio electrónico, el giro comercial, actividad y de corresponder, con el objeto contractual.-

Art. 14°).- GARANTÍAS: Para afianzar el cumplimiento de todas sus obligaciones los oferentes y adjudicatarios deberán presentar las siguientes garantías, salvo que existan distintas estipulaciones en las condiciones particulares, en cuyo caso prevalecerán estas últimas:

1. **GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:** será del UNO POR CIENTO (1%) del valor total de la oferta. El desistimiento de la oferta antes del vencimiento del plazo de validez establecido, acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta. En caso de desistimiento parcial, la garantía se perderá en la misma proporción del desistimiento.-
2. **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** será del DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la adjudicación. Esta garantía será entregada dentro de los OCHO (8) días siguientes a la recepción de la notificación de la adjudicación. Si dentro del mencionado plazo el adjudicatario no la integrare, el incumplimiento acarreará la pérdida de la garantía de mantenimiento de oferta y podrá rescindirse el contrato, sin perjuicio de las sanciones que le correspondan al adjudicatario que incurra en tal infracción.- El cumplimiento del contrato dentro del plazo de integración establecido precedentemente, exime al interesado de esta obligación. En caso de rechazo de los artículos entregados, se procederá de acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior. -
3. **GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN:** para impugnar de las decisiones adoptadas durante el procedimiento, el oferente deberá constituir como garantía un depósito del UNO POR CIENTO (1%) del valor del o de los renglones impugnados.
4. **GARANTÍA DE ANTICIPO FINANCIERO:** prevista en caso de que se adelanten fondos por parte del Municipio, para la provisión de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios. Se podrán efectuar pagos anticipados siempre que se hubiera pactado en las respectivas condiciones particulares de la contratación y el adjudicatario constituya garantías por el equivalente al monto recibido.-

La ejecución de las garantías o la iniciación de las acciones destinadas a obtener el cobro de las mismas tendrán lugar sin perjuicio de la aplicación de las multas que correspondan o de las acciones que se ejerzan para obtener el resarcimiento integral de los daños que los incumplimientos de los oferentes o proveedores hubieren ocasionado.-

Las garantías se constituirán independientemente para cada subasta y en alguna de las siguientes formas:

- a) **Efectivo con moneda nacional**, mediante depósito en la **SUCURSAL CATEDRAL del BANCO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, CID 900 - Cuenta N° 36997/04 - CBU 0200900501000003699747**, acompañando la boleta o comprobante pertinente.-



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

- b) **Títulos Públicos** aforados en su valor nominal de la deuda pública nacional, provincial o municipal, bonos del tesoro o cualquier otro valor similar. Se depositarán en la Dirección de Tesorería, adjuntando a la oferta constancia de dicho depósito. En caso de ejecución de los valores a que se refiere este apartado, se formulará cargo por los gastos que ella ocasione y por la diferencia que resultare si se liquidare bajo la par. El eventual excedente quedará sujeto a las disposiciones que rigen la devolución de garantías.-
- c) **Aval Bancario** u otra fianza a satisfacción de la Municipalidad de Córdoba, constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso y llano, y principal pagador con renuncia a los beneficios de división y excusión en los términos del Artículo 1583 del Código Civil y Comercial de la Nación, así como al beneficio de interpelación judicial previa. La institución bancaria deberá tener asiento principal, sucursal o agencia establecida en la ciudad de Córdoba y expresar sometimiento a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad.-
- d) **Seguro de Caución** mediante pólizas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Municipalidad de Córdoba. La compañía aseguradora deberá tener asiento principal, sucursal o agencia establecida en la ciudad de Córdoba y expresar sometimiento a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad. La firma y la acreditación de que el firmante de la póliza de seguro de caución tiene las facultades para que la compañía de seguros asuma el riesgo, serán certificadas por Escribano Público.-
- e) **Pagaré** suscripto por quienes tengan el uso de la razón social o actúen con poder suficiente del oferente, indicando el carácter que revisten. En el cuerpo de este documento (anverso o reverso) deberá constar la autenticación de la firma por escribano público, entidad bancaria, autoridad policial u oficial mayor del municipio. Esta modalidad será válida únicamente para la garantía de mantenimiento de oferta.- Dicho documento deberá llenarse consignando claramente su carácter de "garantía de mantenimiento de oferta", monto por el que se constituye, referencia al tipo y N° de Subasta y Expediente al que corresponde, y el asunto de que se trata. No deberá consignarse **fecha de vencimiento y no se podrá incluir otra leyenda** que pueda tergiversar el valor del documento.-

DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS: La devolución de las garantías, según el modo en que fueron constituidas, se realizará en los plazos y lugares que a continuación se indica:

- **GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA:** El Oferente, dentro de los DIEZ (10) días de notificado el acto administrativo de adjudicación, deberá concurrir a la Dirección de Tesorería a retirar la garantía de mantenimiento de oferta constituida en efectivo y títulos públicos, y la constituida con modalidad c), d) y e) a la Dirección General de Compras y Contrataciones. En el caso del oferente que haya resultado adjudicado, la garantía le será devuelta cuando integre la garantía de cumplimiento del contrato y el plazo se computará a partir del momento que integre dicha garantía.-
- **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** El Adjudicatario, dentro de los DIEZ (10) días de cumplido íntegramente el contrato a satisfacción del organismo requirente, cuando no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna, deberá concurrir a retirar la garantía de cumplimiento del contrato, en los mismos lugares que se indica en el punto anterior.-
- **GARANTÍA DE ANTICIPO FINANCIERO:** El Adjudicatario, dentro de los DIEZ (10) días de cumplida la provisión de bienes, ejecución de obras o prestación de servicios, originadas por el adelanto de fondos, deberá concurrir a retirar la garantía de anticipo financiero, en los mismos lugares indicados precedentemente.-
- **GARANTÍA DE IMPUGNACIÓN A LA ADJUDICACIÓN:** El Oferente, dentro de los DIEZ (10) días de dictado el acto administrativo que disponga su devolución, deberá concurrir a la Dirección de Tesorería a retirar la garantía de impugnación a la adjudicación.-

Vencido el término previo, sin que se concrete su retiro, implicará la renuncia tácita a favor del Estado Municipal de lo que constituya la garantía.-

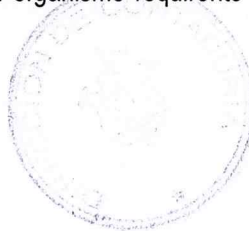
Art. 15°).- MUESTRAS: En el caso de ser solicitadas, los oferentes presentarán muestras de la mercadería que ofrezcan en el lugar, la forma, el tamaño y la cantidad que se indique en las condiciones particulares. A los fines de su identificación llevarán un rótulo firmemente adherido con los siguientes datos:

- a) Nombre y firma del oferente.-
b) Número de Subasta.-
c) Número del renglón al cual pertenece.-

Los Oferentes presentarán una muestra de cada renglón, exactamente igual a la que ofrezcan.

Las muestras serán sometidas a los análisis y experiencias que el organismo requirente estime necesario en

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



cada caso, sin que el oferente tenga derecho a reclamación alguna por el deterioro ocasionado a las mismas por ese motivo.-

El organismo requirente no atenderá reclamación alguna respecto de las conclusiones obtenidas en los ensayos, análisis o pruebas que hubieren tenido lugar con las muestras.-

Cuando se disponga que el gasto por análisis de muestra de determinados artículos sea costado por el oferente (telas, papel, materiales, etc.) la suma que aquel deba aportar por dicho concepto, será establecida en las condiciones particulares.-

Las muestras serán devueltas por intermedio de la oficina receptora de las mismas a los oferentes que no resultaren adjudicatarios, inmediatamente después de ser aprobada la contratación. A este efecto los oferentes deberán solicitar la devolución a la oficina correspondiente para que dentro del término de DIEZ (10) días procedan a su restitución, renunciando a cualquier reclamación por deterioros sufridos a raíz de los análisis o experiencias a que hayan sido sometidas o por las que no se entregasen por haber sido destruidas o inutilizadas en dichos análisis o experimentaciones, o por el propio deterioro del transcurso del tiempo.-

Las muestras que correspondan a bienes adjudicados serán retenidas por el organismo requirente, con excepción de aquellos que por su naturaleza o índole, no sean necesarias para dicho contralor y cuya devolución se hará de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior.-

Vencido el plazo establecido sin que los oferentes hayan retirado sus respectivas muestras, quedará prescripto para ellos el derecho de reclamación, pasando a ser las muestras propiedad del organismo requirente.-

De acuerdo a la naturaleza de los bienes y/o servicios a adquirir, se podrá requerir la indicación de marca y modelo; y la inclusión de folletos descriptivos, catálogos, etc.-

Art. 16°).- ACLARACIÓN DE OFERTAS: A fin de facilitar el examen y evaluación de ofertas, la Municipalidad podrá a su discreción, solicitar al oferente que aclare su oferta. En ningún caso dicha aclaración podrá constituir cambios en el precio ni en aquellos requisitos que expresamente estén previstos en los pliegos de bases y condiciones.-

Art. 17°).- EVALUACIÓN DE OFERTAS: La Dirección General de Compras y Contrataciones evaluará la oferta y la documentación presentada por el oferente, pudiendo fundadamente rechazar la misma por las causales establecidas en el Artículo 18° del presente pliego.-

Cuando se tratare de contrataciones para cuya apreciación se requieran conocimientos técnicos o especializados, se podrá solicitar informe a un técnico en la materia, ya sea del organismo requirente, del organismo técnico que corresponda según la normativa vigente o del ente especializado en la materia.-

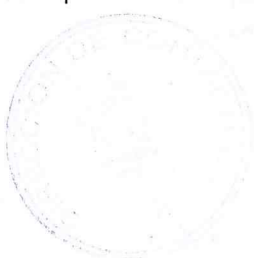
En caso de desistimiento o rechazo de la oferta presentada, se notificará al oferente que continúe en orden de prelación final y así sucesivamente, hasta contar con una oferta admisible. Será una oferta admisible aquella que provenga de un proveedor que cumplimentó todos los requisitos exigidos en las condiciones de contratación.-

Art. 18°).- RECHAZO DE LAS OFERTAS: Serán inadmisibles y en consecuencia rechazadas, las ofertas que:

- a) Se aparten de los pliegos de bases y condiciones de la contratación o sean condicionadas.-
- b) No estén firmadas por el oferente o su representante legal.-
- c) Sean formuladas por firmas suspendidas o inhabilitadas en el Registro de Proveedores del Estado Municipal al momento de presentar las ofertas.-
- d) Sean formuladas por firmas no inscriptas en el Registro de Proveedores del Estado Municipal, inscriptas en rubros que no guarden relación con los elementos o servicios solicitados o que no dieron cumplimiento a los requisitos establecidos para obtener su inscripción definitiva dentro del plazo establecido.-
- e) No presenten muestras y/o folletos ilustrativos, u omitan consignar la marca o nombre comercial del producto ofrecido, en caso de haber sido exigidos.-
- f) No acompañen la garantía de mantenimiento de oferta, o cuando esta fuere presentada sin constar la certificación de firma.-
- g) Que no cumplan en término con los emplazamientos que se le formulen para subsanar defectos formales y presentar la documentación que se les requiera.-
- h) Otras que pueda establecer las condiciones particulares.-

Serán admisibles y no serán rechazadas las ofertas que contengan defectos de forma subsanables, como ser:

- 1) Falta de precio unitario o de totalización de la propuesta.-



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

- 2) Error en el monto de la garantía de la oferta, cuando la diferencia en menos entre el monto por el cual debió realizarse y el efectivamente presentado, es de hasta un 10%. En caso de ser mayor la diferencia al porcentaje señalado, se tendrá por no presentada la garantía.-
- 3) Otros defectos que no impidan su exacta comparación económica con las demás propuestas presentadas.- Estos defectos podrán ser notificados a los oferentes, quienes deberán subsanar los mismos en un plazo de DOS (2) días o en el plazo que determinen las condiciones particulares, a partir de que fueron notificados, bajo apercibimiento de considerar desistida la oferta.-

Art. 19°).- MEJORA DE OFERTA: La Municipalidad de Córdoba podrá solicitar al oferente previo a la adjudicación una mejora de su oferta, a los fines de poder lograr un ahorro en el erario municipal.-

Art. 20°).- DESISTIMIENTO DEL OFERENTE: Si antes de la adjudicación, el oferente desistiere de manera expresa su oferta, la adjudicación recaerá en el oferente cuya cotización le siga en orden de conveniencia, sin perjuicio de las penalidades que le pudieren corresponder al primero.-

Art. 21°).- ADJUDICACIÓN: La adjudicación de los bienes o servicios subastados se hará conforme la forma de adjudicación prevista en las condiciones particulares y a favor de aquel o aquellos oferentes que realicen la oferta más conveniente, en virtud de los factores de ponderación que se determinen.-
La oferta más conveniente será aquella que, sujeta a los pliegos de bases y condiciones, ofrezca el precio más bajo.-

En cualquier estado del trámite previo a la adjudicación, se podrá desistir de la subasta y convocar a una nueva, dejar sin efecto la contratación, rechazar todas o parte de las ofertas, así como adjudicar todos, algunos o parte de los renglones, sin que por ello pueda reclamarse indemnización alguna. Para adjudicar parte de un renglón deberá requerirse la previa conformidad del oferente si este no hubiere cotizado en esta forma, salvo que la diferencia no excediera del VEINTE POR CIENTO (20%) de las cantidades establecidas en los pliegos.-

Art. 22°).- NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN: La notificación de la adjudicación produce el perfeccionamiento del contrato, es la orden para cumplimentar el mismo y en consecuencia constituye para las partes título suficiente para exigir el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas y en su caso, la ejecución de la garantía presentada.-

La adjudicación será publicada en el portal de subastas del municipio y notificada al domicilio electrónico de los oferentes, conteniendo el instrumento legal de adjudicación y la orden de provisión respectiva.-

A partir de la notificación de la adjudicación, el adjudicatario tendrá un plazo de CINCO (5) días para realizar observaciones por errores que pudieren contener el instrumento legal de adjudicación y/o la orden de provisión, y presentar el pago del sellado que establece la Ley Impositiva de la Provincia de Córdoba, siendo éste de carácter obligatorio para el adjudicatario.-

Art. 23°).- IMPUGNACIONES: Los oferentes podrán impugnar fundadamente la adjudicación dentro del plazo de DOS (2) días contados desde el día inmediato siguiente al de la notificación de la misma.-

Para presentar impugnación el interesado deberá constituir un depósito de garantía de impugnación de acuerdo a lo establecido en el Punto 3) del Art. 14° del presente pliego. La autoridad competente ordenará la devolución del depósito de garantía solo en caso de impugnaciones cuya resolución sea favorable al interesado.-

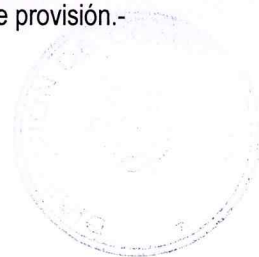
Sin perjuicio de las acciones legales que pudieran dar lugar las impugnaciones totalmente infundadas, éstas podrán ser consideradas como infracción y harán pasible al responsable de las sanciones pertinentes y a la pérdida del depósito de garantía constituido a estos efectos.-

Art. 24°).- CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN – FISCALIZACIÓN: En caso de que en la orden de provisión no se disponga un plazo distinto, la prestación deberá ser cumplida en un plazo de CINCO (5) días contados a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación, salvo que en las cláusulas particulares se estableciere un término menor.-

Los adjudicatarios cumplirán la prestación a que se hubieren obligado ajustándose a las formas, plazos, lugar y demás especificaciones establecidas en los pliegos de bases y condiciones.-

En caso de discordancia entre la orden de provisión y los pliegos de bases y condiciones, prevalecerán estos últimos, y se interpretará que se trata de errores u omisiones de la orden de provisión.-


ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



La Dirección General de Compras y Contrataciones podrá de oficio o a requerimiento expreso del organismo requirente, constatar y verificar la entrega de los productos, insumos o mercaderías adquiridas o el cumplimiento de los servicios contratados.-

Art. 25º).- ENTREGA – RECEPCIÓN: La recepción de los productos-insumos o mercaderías adquiridas o los servicios contratados, tendrá carácter de provisorio y su conformidad quedará sujeta a la verificación del cumplimiento total de los requisitos y condiciones de los pliegos de bases y condiciones.-

La entrega debe efectuarse en el lugar de destino, corriendo el flete, acarreo, descarga y estiba en depósito por cuenta del adjudicatario, salvo que por determinadas circunstancias se prevea lo contrario en las condiciones particulares.-

La entrega de mercaderías o prestación de servicios en cantidad o calidad inferior a la contratada, podrá ser considerada por sí mismo como acción dolosa, situación sancionable con suspensión de CINCO (5) a DIEZ (10) años en el Registro de Proveedores del Estado Municipal.-

Si entre la notificación de la orden de provisión y el inicio de ejecución de la contratación, sobreviniera un impedimento causado por caso fortuito o fuerza mayor que impida el cumplimiento de los compromisos contraídos por los adjudicatarios, los mismos deberán comunicar esta situación al organismo requirente en el plazo de DIEZ (10) días, contados a partir de la producción del hecho, acreditando fehacientemente el mismo, salvo que en las condiciones de contratación se hubiera previsto otro plazo.-

Cuando el caso fortuito o fuerza mayor, sobrevenga una vez iniciada la ejecución del contrato, los adjudicatarios, deberán comunicar esta situación al organismo requirente de manera inmediata.-

Invocado alguno de los supuestos mencionados, debidamente documentados y acreditados por el adjudicatario, los mismos serán evaluados por el organismo requirente, quien podrá exceptuar al adjudicatario de sus obligaciones, reservándose el derecho de efectuar la aplicación de posibles penalidades.-

Art. 26º).- PRÓRROGA DEL TÉRMINO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y MORA: El adjudicatario podrá solicitar prórroga del término para el cumplimiento contractual hasta DIEZ (10) días antes de su vencimiento. El organismo requirente deberá resolver la solicitud de prórroga, antes del vencimiento del plazo de cumplimiento contractual y en caso de silencio se tendrá por no concedido. Dicha prórroga solo podrá otorgarse si no causa ningún perjuicio a la Administración, ni resiente la prestación del servicio.-

De este derecho sólo podrá hacer uso el adjudicatario en DOS (2) oportunidades como máximo y el total de la prórroga no podrá exceder de un término equivalente al fijado primitivamente para el cumplimiento del contrato.-

En todos los casos de prórroga del término para el cumplimiento contractual, el organismo requirente podrá determinar la aplicación de una multa por mora en el cumplimiento del contrato, equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del valor de lo satisfecho fuera del término originario del contrato, por cada SIETE (7) días de atraso o fracción mayor de TRES (3) días.-

Vencido el plazo originario y el de la prórroga en su caso, sin que el adjudicatario haya cumplido la prestación a su cargo, la Municipalidad deberá intimar al adjudicatario para que cumpla en un plazo perentorio. El mismo quedará constituido en mora de pleno derecho y el organismo requirente podrá rescindir el contrato con pérdida de la garantía. Si el adjudicatario cumpliera en el plazo establecido en la intimación, se aplicará una multa por mora equivalente al uno por ciento (1%) de lo cumplimentado fuera del término por cada día de demora. Si no cumpliera con la obligación, el contrato quedará rescindido por culpa del adjudicatario, siendo facultativo en su caso, adquirir directamente las mercaderías contratadas o hacer prestar el servicio convenido por cuenta del adjudicatario, estando a cargo de éste las diferencias de precios que resulten. Si el nuevo precio obtenido fuese menor, la diferencia quedará a favor de la administración. La diferencia de precio en más se hará efectiva directamente con el importe de la garantía y si ésta no alcanzara a cubrir la misma, la diferencia se podrá cobrar por vía judicial, pudiendo el organismo requirente solicitar la indemnización por los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento.-

El incumplimiento de prestaciones en que no cabe admitir su satisfacción fuera del término en razón de la naturaleza de las mismas y las necesidades de la administración (provisión de artículos como carne, leche, pan, etc., servicio de vigilancia, transporte, limpieza de locales, etc.), será sancionado con la rescisión parcial del contrato y con la consiguiente pérdida de la garantía por un importe equivalente al VEINTE POR CIENTO (20%) del valor de la prestación no cumplida, o a opción del organismo requirente, con la adquisición directa de las mercaderías contratadas y no provistas, o servicios no prestados por cuenta del adjudicatario, en los términos mencionados precedentemente.-



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

Art. 27°).- FACTURACIÓN: El adjudicatario confeccionará las facturas conforme a las normas establecidas por la Administración Federal de Ingresos Públicos, a nombre de Municipalidad de Córdoba (Organismo Requirente), CUIT N° 30-99907484-3, IVA exento, consignando el número de expediente por el cual se tramitó la contratación, orden de provisión y remitos si correspondiere. Las facturas deberán presentarse por triplicado en la sede del organismo requirente o en el lugar que se indique en las condiciones particulares.-

Art. 28°).- FORMA Y PLAZO DE PAGO: La Municipalidad efectuará el pago a través de la Dirección de Tesorería, dentro de los TREINTA (30) días administrativos posteriores al ingreso de la factura en la Dirección General de Compras y Contrataciones, con la conformidad del organismo requirente y en condiciones de ser liquidada; salvo que se establezca en las condiciones particulares un plazo o procedimiento diferente.-

En el caso de que la adquisición sea uno o varios bienes de capital, la Dirección requirente deberá acompañar la copia respectiva del Alta de bien de capital otorgada por la Subsecretaría de Gestión Patrimonial. -

Los pagos se efectivizarán contra presentación del Certificado Fiscal Municipal y podrán atenderse mediante cheques o transferencias bancarias (vía electrónica o por autorización escrita al Banco respectivo). De existir deudas pendientes, el responsable de la firma prestará su conformidad para que la misma sea descontada en ese momento de los pagos a percibir o tomada a cuenta si estos fueran inferiores a la deuda con la Municipalidad.-

La Municipalidad es agente de retención nacional, provincial y municipal, debiendo la empresa presentar conjuntamente con la factura, los certificados de no retención y/o exención; caso contrario, se procederá a realizar las retenciones conforme a la normativa vigente.-

Art. 29°).- CESIÓN DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL: La cesión total o parcial de los derechos y obligaciones de los adjudicatarios se acordará cuando el cesionario ofrezca iguales o mayores garantías a las presentadas por el cedente y siempre que medie autorización expresa de la autoridad contratante. A tales efectos, se deberá verificar que el cesionario cumpla con todos los requisitos de la convocatoria al momento de la cesión. El cedente continuará obligado solidariamente con el cesionario por los compromisos emergentes del contrato.-

En el supuesto de que se hubiese producido la cesión sin mediar la autorización de la autoridad contratante, la misma será inoponible a la Administración Pública Municipal, pudiendo ésta proceder a la rescisión del contrato.-

En ningún caso con la cesión se podrá alterar la moneda y forma de pago que correspondiera de acuerdo a las características del oferente o adjudicatario original.-

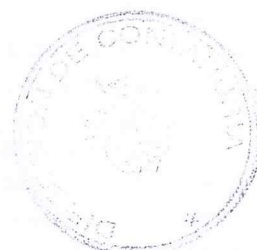
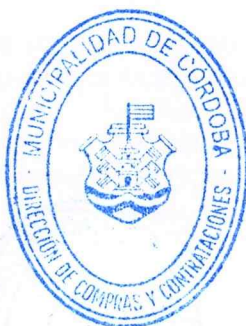
Art. 30°).- RESCISIÓN: La rescisión en caso de incumplimiento contractual conllevará, la ejecución de la garantía de cumplimiento, pudiendo el organismo requirente, reclamar al adjudicatario los daños y perjuicios emergentes del incumplimiento, y adquirir los bienes o hacer prestar el servicio por un tercero, siendo a cargo del adjudicatario incumplidor la diferencia de precio que pudiese resultar.-

Cuando el Estado rescinda un contrato por una causa no prevista en los pliegos de bases y condiciones, el adjudicatario tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos directos e improductivos en que probare haber incurrido con posterioridad a la notificación de la adjudicación y con motivo del contrato, pero no se hará lugar a reclamación alguna por lucro cesante o por intereses de capitales requeridos para financiaciones.-

En todos los casos de rescisión de contrato, los recursos que se interpusieren contra la respectiva resolución no tendrán efecto suspensivo.-

Art. 31°).- CÓMPUTO DE LOS PLAZOS: Todos los plazos establecidos en el presente Pliego, salvo los que estuvieran expresamente indicados en contrario, serán computados días administrativos para la Administración Pública Municipal.-


Marcelo Antonio Lescano
Jefe de Sección
Dirección General de Compras y Contrataciones
Municipalidad de Córdoba




ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO ELECTRÓNICO

Por el presente, en
mi carácter de en nombre y representación
de la empresa.....

CUIT N°....., declaro bajo juramento que las
notificaciones que deban practicarse durante el proceso de subasta, sean
efectuadas al domicilio electrónico
que constituyo a tal efecto. Asimismo, declaro bajo juramento que consideraré
válidas y suficientes a todos los efectos legales todas las notificaciones que en él se
practiquen.-

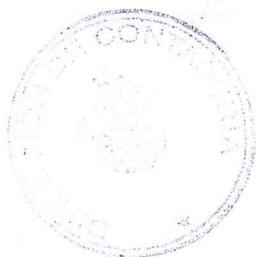
Asimismo, manifiesto que la información consignada en la presente es coincidente
con la declarada al momento de la inscripción ante el Registro Oficial de
Proveedores del Estado Municipal, siendo exclusivo/s responsable/s de comunicar
periódicamente al mencionado Registro, cualquier modificación de los medios de
contacto aquí suministrados, para la recepción de las notificaciones que se
efectúen.-

Nombre de Usuario registrado en el Portal de Subastas:

Teléfono de Contacto:

Córdoba, de de.....

.....
FIRMA



.....
ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES

Art. 1°). - PROCEDIMIENTO: Subasta Electrónica Inversa N° _____ - Expediente N° 007.311/24.

Art. 2°). - OBJETO: La Municipalidad de Córdoba, a través de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, gestiona la contratación de “**SERVICIO DE CONTACT CENTER**” con destino a la Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital. -

- I. Autoridad Competente: Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital. -
- II. Autoridad de Aplicación: Subsecretaría de Infraestructura Tecnológica y Conectividad. -

Art. 3°). - PRESUPUESTO OFICIAL: El Presupuesto Oficial para la presente contratación ha sido estimado en la suma de **PESOS NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL (\$987.840.000,00)**. -

Art. 4°). - FECHA DE LA SUBASTA: Será la que se establezca en la publicación del llamado. -

Art. 5°). - HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN DE LA SUBASTA: Será la que se establezca en la publicación del llamado. -

Art. 6°). - MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTAS: Será el que se establezca en la publicación del llamado. -

Art. 7°). - FORMA, LUGAR Y PLAZO DE CONSULTA: Las aclaraciones y observaciones a los pliegos de bases y condiciones que los oferentes juzguen pertinentes, deberán ser formuladas según se detalla a continuación:

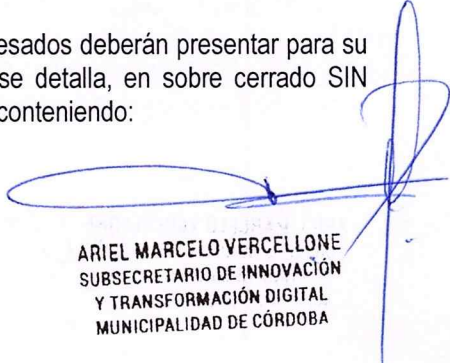
- Forma y lugar de consulta: ingresando al portal de subastas del municipio con su usuario y contraseña. Las mismas serán respondidas y quedarán visibles para todos aquellos oferentes que se encuentren registrados en dicho portal.
- Plazo de consulta: hasta CUARENTA Y OCHO (48) horas previas a la apertura de lances.
- Referentes para contacto:
 - Cuestiones relacionadas con el procedimiento de Subasta Electrónica Inversa: Dirección de Compras y Contrataciones, Tel. 0351-4285600 – Int. 1942. Correo electrónico: subastaelectronica@cordoba.gov.ar
 - Cuestiones relacionadas con las especificaciones técnicas del servicio a prestar: Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital. Tel. 0351-5634758. Correo electrónico: avercellone@cordoba.gov.ar

Art. 8°). - FORMA DE COTIZAR: La cotización se efectuará por RENGLÓN ÚNICO. Los precios cotizados deberán ser a precio final incluyendo por lo tanto el impuesto del valor agregado (IVA) y cualquier otro impuesto, gravamen, tasa y gasto en que deba incurrir el oferente para la prestación de los servicios en los lugares y tiempos establecidos en esta contratación. -

Cualquier modificación, sustitución y/o alteración a las condiciones que consignen los oferentes en la formulación de sus propuestas, que estén en pugna con las cláusulas establecidas en el presente pliego serán de ningún valor y efecto, subsistiendo éstas en la forma establecida en la presente contratación. -

Art. 9°). - DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA VINCULACIÓN: Los interesados deberán presentar para su vinculación a la respectiva Subasta, la documentación que a continuación se detalla, en sobre cerrado SIN MEMBRETE, con la identificación del N° de la Subasta y el N° de Expediente, conteniendo:




 ARIEL MARCELO VERCELLONE
 SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
 Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
 MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

- a) Antigüedad mínima de CINCO (5) años en el rubro que guarde relación con el objeto de la subasta, fecha que surgirá de la aprobación del contrato social. En caso de tratarse de personas humanas se verificará a través de la fecha de alta de la actividad correspondiente que figura en la Constancia de Inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).
- b) Constancia de Inscripción de AFIP, firmada por representante legal o apoderado, en la que se verificará que la firma se encuentre inscrita en actividades que guarden relación con el objeto de la subasta, según la antigüedad establecida en el inciso anterior.
- c) Garantía: Equivalente al 1% (UNO POR CIENTO) del total del Presupuesto Oficial. Deberá ser constituida según las formas establecidas en el Art. 14° del Pliego de Bases y Condiciones Generales. En caso de que el interesado supere los requisitos para participar y efectúe ofertas, esta garantía generará los efectos de Garantía de Mantenimiento de Oferta, en los términos del Art. 14° inc. 1 del Pliego aludido. Será puesta a disposición de los interesados luego de la realización del periodo de lances, ante su solicitud a la Dirección General de Compras y Contrataciones; y será devuelta a los oferentes luego de la notificación de la adjudicación, en la Dirección General de Compras y Contrataciones.
- d) Constitución del Domicilio Electrónico a los fines de la contratación, a través del Formulario incorporado en el Pliego de Condiciones Generales. -
- e) Documentación del usuario registrado en el Portal de Subasta, que demuestre el vínculo con la empresa (poder, acta de designación de autoridades, estatuto o autorización del representante legal). -
- f) El oferente deberá contar con oficina técnica en la provincia de Córdoba, acompañando constancia de inscripción impositiva correspondiente.
- g) Listado de al menos CINCO (5) CLIENTES, a quienes se les brinde servicios en las condiciones y características similares a las requeridas en la presente contratación, con particular interés en clientes del Sector Público (Organismos Nacionales, Provinciales o Municipales), acompañando certificación de los servicios prestados y contactos de referencia verificables.
- h) Estados Contables del ejercicio anterior a la presentación, debidamente dictaminado por Contador Público y certificado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la jurisdicción correspondiente u organismos equivalentes, a los fines de justificar una facturación igual o superior a CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000,00.-).
- i) Constancia de visita a las instalaciones emitida por la Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital, conforme a lo solicitado en el Art. 14° del presente pliego.
- j) Copia de la constancia de inscripción en Comercio e Industria de la Municipalidad de Córdoba o de la jurisdicción que corresponda y la correspondiente Habilitación Municipal en el rubro que oferta, firmada por representante legal o apoderado. -
- k) Copia autenticada de la Certificación de Calidad: ISO 9001:2015 vigente, para las operaciones o procesos requeridos. -
- l) Gestión de Confidencialidad: contar con un área específica de Ciber Seguridad, que pueda demostrar el cumplimiento y adhesión a los requisitos de la Municipalidad, con antecedentes de Servicios de Ciber Seguridad a otros usuarios.

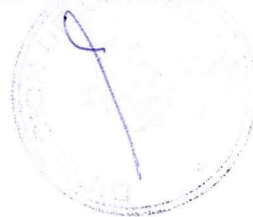
El plazo y horario de presentación de la documentación aludida, se darán a conocer a través de la página web oficial del Municipio: <https://subastaselectronicas.cordoba.gob.ar/>

Cada sobre con la documentación aludida, será abierto en presencia del interesado y personal de la Dirección General de Compras y Contrataciones. Por cada uno de los interesados se labrará un acta detallando el contenido de la información presentada, la cual será firmada por las partes. -

Art. 10°). - EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN - COMUNICACIÓN: Luego de presentada la documentación requerida para vinculación, la Comisión Evaluadora, conformada por personal de la repartición requirente y la Dirección General de Compras y Contrataciones, valorará la información receptada. Aquel interesado que no complete rigurosamente todas y cada una de las exigencias será excluido y no podrá ofertar durante el periodo de lances de la Subasta. La comunicación informando si su solicitud ha sido aceptada o rechazada se realizará, al domicilio electrónico constituido, el día fijado para la Subasta. -

Art. 11°). - DOCUMENTACIÓN ADICIONAL: El oferente que haya quedado primero según el acta de prelación final, deberá enviar a la Dirección General de Compras y Contrataciones, además de los requerimientos dispuestos

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



en el Art.11º) del Pliego de Bases y Condiciones Generales, la documentación adicional que a continuación se detalla:

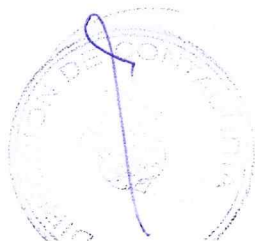
1. PLANILLA DE COTIZACIÓN, firmada por representante legal o apoderado, con el detalle de la oferta, discriminando los precios unitarios a un único valor hora lineal de los servicios solicitados.
2. Libre de Deuda de la Administración Federal de Ingresos Públicos respecto a los aportes y contribuciones patronales, Seguro Colectivo de Vida, Aseguradora de Riesgo del Trabajo y Copia de la póliza con su correspondiente pago íntegro, en caso del Seguro por Accidentes Personales del personal bajo otras contrataciones.
3. Plan de Trabajo que describa en detalle todos los procesos a gestionar en la presente contratación, tomando como base el listado de las especificaciones técnicas del presente pliego. Este plan deberá contener esquema de implementación, a partir de metodologías ágiles, a su vez, deberá presentar estimación de esfuerzos y tiempo de implementación; matriz de riesgos y supuestos; diagrama de Gantt del proyecto; calendario de entregables (roadmap y despliegue); definición de roles y responsabilidades. Dicho plan se utilizará a los fines del respectivo informe técnico del órgano requirente. El Plan de Trabajo será de cumplimiento obligatorio por el adjudicatario.
4. Disponer y demostrar amplia experiencia probada en el uso de una Plataforma World Class de Contact Center Omnicanal, con ACD, IVR, Monitorio de Transacciones, grabación de llamados, sistema de reportaría, CRM, Software de Calidad, sistema de calidad, Ecosistema de Innovación, Inteligencia Empresarial o Business Intelligence; que podrá certificar con referencias de al menos CINCO (5) clientes.
5. Disponer y demostrar amplia experiencia probada en el uso de tecnologías exponenciales, tales como BOT, VoiceBot, asistentes virtuales; que podrá certificar con referencias de al menos CINCO (5) clientes.
6. Disponer de una plataforma para la Gestión Omnicanal y demostrar experiencia en la gestión de canales digitales, inteligencia artificial y redes sociales.
7. Nómina de por lo menos DOS (2) responsables certificados como Coordinadores Registrados en la norma COPC (Certificado en Modelo de Gestión).
8. Listado de al menos CUATRO (4) plataformas de Contact Center, ubicadas en diferentes sectores de la Ciudad de Córdoba y con capacidad suficiente a los fines de responder a contingencias.
9. Disponer de la provisión y demostrar antecedentes de una plataforma de e-learning de formación, acorde a los servicios requeridos en el presente pliego.
10. Curriculum Vitae de la totalidad del equipo técnico requerido, que demuestre experiencia en las tecnologías detalladas en el Pliego de Especificaciones Técnicas. Se priorizará aquellos que cuenten con conocimientos y experiencias en la gestión y configuración de ambientes no productivos y productivos, que se hayan realizado en gobiernos locales, provinciales y/o nacionales.
11. Declaración Jurada garantizando lo requerido en el Art. 25º del presente pliego.

Dicha documentación será considerada parte integrante de la propuesta y obligará al Proponente por lo que en ella especifique, siempre que no contradiga lo que en la propuesta se establezca. -

La Municipalidad de Córdoba se reserva el derecho de solicitar la documentación faltante en la presentación, como así también, en caso de ser necesario, aclaración o ampliación en relación a la documentación presentada. La misma deberá ser remitida dentro de los DOS (2) días de requerida. Pasado dicho plazo, la presentación incurrirá en causal de rechazo. -

Art. 12º). - INFORME TÉCNICO: El área requirente realizará un informe técnico con la evaluación de la oferta presentada durante el proceso de Subasta Electrónica Inversa y los criterios de evaluación se regirán a partir del cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad del Art. 11º del presente pliego, y las previsiones contenidas en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

ÍTEM	¿CRITERIO DE CALIDAD MÍNIMO ALCANZADO? (SI/NO)
PLANILLA DE COTIZACIÓN	
LIBRE DEUDA	



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

PLAN DE TRABAJO	
EXPERIENCIA	
EQUIPO TÉCNICO Y CLIMA LABORAL	
DECLARACIONES Y GARANTÍAS	

Art. 13°). - VIGENCIA E INICIO DEL CONTRATO: El presente contrato tendrá vigencia por el término de DOCE (12) meses o hasta agotar las SETENTA Y SIETE MIL DOSCIENTAS (67.200) horas, lo que suceda primero, con opción a prórroga por hasta igual periodo o cantidad de horas, según corresponda, si ninguna de las partes manifiesta expresamente voluntad contraria en tal sentido, con al menos TREINTA (30) días corridos de anticipación a la finalización del periodo inicial. Esta prórroga será dispuesta por Resolución de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, previa autorización expresa de la mencionada Secretaría y con participación de la Dirección General de Compras y Contrataciones, y la Dirección General de Contaduría.- El adjudicatario deberá iniciar los servicios dentro de los CINCO (5) días de haberse notificado la Adjudicación. -

Art. 14°). - VISITA TÉCNICA: El oferente deberá visitar las instalaciones de la Municipalidad y tomar contacto con los interlocutores válidos responsables del servicio, a los fines de documentar el proceso objeto del presente pliego. -

Art. 15°). - PERSONAL: El adjudicatario prestará el servicio con personal propio y/o personal proporcionado por empresas de primer nivel de personal eventual según la normativa vigente. Previo al inicio de la ejecución del servicio, el adjudicatario deberá presentar una nómina del personal que ocupará, indicando: apellido y nombre, tipo de documento y número, domicilio actualizado, número de CUIL (Código único de identificación laboral) y, en caso de corresponder, habilitación conforme las disposiciones legales vigentes. Cualquier modificación a la nómina presentada, deberá ser comunicada a la Municipalidad de Córdoba con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación. -

El adjudicatario se obliga a:

- I) Fijar los salarios conforme Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) aplicable a su actividad y abonar los mismos, así como los aportes y contribuciones, obra social y salario familiar de todo el Personal.
- II) Acompañar con cada facturación mensual del servicio, nómina del personal y copia de los recibos de haberes del mes inmediato anterior, debidamente suscripto por el personal, boleta de depósito y formulario F.931 con ticket de pago del mes anterior a la rendición, con la que acredite el cumplimiento del pago de A.R.T, sueldos, cargas sociales, obra social, y todo aporte al que las leyes vigentes le obligue, respecto del personal afectado al servicio.
- III) Cumplir y hacer cumplir a todo su personal, mientras dure la ejecución del servicio, los términos de la Ley N°19.587, Decreto N°351/79 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Resolución N°1069/91 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación vigentes y las que se dicten en el futuro.
- IV) En general, dar cumplimiento estricto de la legislación impositiva, laboral, previsional y social vigente, llevar en forma legal los libros correspondientes y exhibirlos a la Municipalidad cada vez que le sean solicitados.

El adjudicatario deberá brindar la capacitación necesario al personal afectado al servicio, respondiendo a los requerimientos de la Municipalidad y a los que impone la legislación vigente. El costo que esto implique deberá ser absorbido por el adjudicatario y no podrá ser debitado al personal. -

El adjudicatario, por su carácter de empleador, mantiene el derecho de promover, sancionar o reemplazar al personal que considere necesario a efectos de mantener la eficiencia en el servicio, con debida comunicación a la Municipalidad. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario tanto en su relación laboral como operativa. La Municipalidad no intervendrá ni será responsable del ingreso o egreso del personal, cualquiera sea la causa, sin perjuicio de ello, la Municipalidad se reserva el derecho de exigir al inmediato retiro del personal que a su juicio



se comporte incorrectamente, debiendo el adjudicatario en tal caso proceder a su reemplazo en el término de SETENTA Y DOS (72) horas. -

El adjudicatario se responsabiliza por comportamiento y honestidad de su personal en el desempeño de sus funciones, como así también por los daños y perjuicios que produjeran los mismos a la Municipalidad o a terceros, sea por acción o por omisión. -

El adjudicatario deberá garantizar a la Municipalidad que el personal prestará el servicio en adecuadas condiciones de higiene y respetando las buenas prácticas que la normativa exija. -

El adjudicatario deberá proveer a su personal, a su costo, cargo, cantidad, características y calidad necesaria, los elementos para el correcto cumplimiento del servicio. -

Art. 16°). - RESPONSABLE TÉCNICO: El Adjudicatario deberá designar un Responsable o Líder Técnico que tendrá a su cargo la conducción del servicio y un reemplazante para casos de ausencia. El mismo tendrá a su cargo la firma de las Actas, Notificaciones y demás actuaciones que se realicen con motivo de la ejecución del Contrato y actuará como nexo entre el Adjudicatario y la Municipalidad de Córdoba. -

Art. 17°). - SUPERVISIÓN DEL SERVICIO: La Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital designará al Supervisor del Servicio, quien realizará las inspecciones y/o auditorías, sobre la concreción de las tareas inherentes a los servicios a prestar y en virtud de los plazos, condiciones y demás especificaciones establecidas en el presente pliego y en el Plan de Trabajo presentado por el Adjudicatario.

Asimismo, designará al Líder del Proyecto, quien tendrá poder de decisión y representará los intereses de la Municipalidad de Córdoba en el marco del presente contrato. El Líder de Proyecto podrá delegar la facultad de aprobación, modificación y/o revocación de los entregables del proyecto a otros actores de la Municipalidad, por etapas o según el nivel de experticia requerido, para su análisis en el desarrollo del proyecto. -

Art. 18°). - SEGUROS: La Adjudicataria, deberá presentar antes de la iniciación del servicio, constancia de haber contratado los siguientes seguros:

- Seguro de Vida obligatorio y Póliza de cobertura sobre Riesgo de Trabajo (A.R.T.) para todo el personal asignado a la prestación del servicio en un todo de acuerdo a las previsiones establecidas en la Ley Nacional N°24.557 y sus reglamentaciones.

En su caso la A.R.T. deberá hacer renuncia expresa a iniciar en contra de la Municipalidad, cualquier acción de repetición o de regreso con motivo de las prestaciones dinerarias o en especie que se vea obligada a abonar u otorgar al personal dependiente del Adjudicatario, como consecuencia de los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que estos puedan sufrir en ocasión del desempeño de las tareas propias del servicio. Los seguros tendrán vigencia durante todo el periodo de duración del contrato. La entidad asegurando deberá tener su asiento principal, sucursal o agencia, establecida en la Ciudad de Córdoba y expresar su sometimiento expreso a los Tribunales Ordinarios de esta ciudad. El cumplimiento de lo establecido precedentemente será acreditado mediante la presentación de las pólizas y constancias de pago de las mismas. La contratación de los seguros será condición ineludible para iniciar la prestación del servicio. -

De conformidad a lo dispuesto por Ordenanza N° 9.543 y su Decreto Promulgatorio N°2359/96, la Municipalidad de Córdoba adhirió a la Ley Nacional N°19.587, su decreto Reglamentario N°351/79, sus modificatorias, complementarias y correlativas, por lo que controlará el estricto cumplimiento por parte de sus contratistas de la normativa vigente Nacional, Provincial y Municipal, relativa a la Higiene y Seguridad en el Trabajo. -

Art. 19°). - CONFIDENCIALIDAD: El Adjudicatario está obligado a mantener en ABSOLUTO y ESTRICTO SECRETO de toda la documentación e información que se le brinde o de la que tome conocimiento como consecuencia de la ejecución del servicio de la presente contratación. Toda la información proporcionada para la ejecución de las tareas que son encomendadas, será considerada confidencial, y utilizada para cumplir con el servicio siendo de propiedad exclusiva de la Municipalidad de Córdoba, por lo que el Adjudicatario se compromete a:

- Mantener absoluta reserva de las mismas.
- Custodiarlas apropiadamente.
- No divulgarlas, ni transmitirlos a terceros no autorizados.
- No explotarlas ni utilizarlas en beneficio propio y/o de terceros, salvo consentimiento previo y por escrito otorgado por la Municipalidad de Córdoba.



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

- e. En caso de que las tareas sean efectuadas por personal perteneciente al Adjudicatario, este se compromete (con anterioridad al inicio de su trabajo) a poner en su conocimiento las presentes condiciones y obtener compromisos de confidencialidad, asumiendo el Adjudicatario la responsabilidad por el cumplimiento de las mismas por su personal, funcionarios, directivos o cualquier persona relacionada que, por razón de su puesto, deba tener acceso a la información confidencial.

La confidencialidad se considerará violada, si mediare facilitación de acceso, divulgación, diseminación, anuncio y/o revelación de la información por cualquier medio y en forma pública o no, y/o cuando permita que terceros no autorizados accedan a la misma, de cualquier forma y/o modo, aunque sea en forma parcial y no le den uso alguno. En caso que una ley, sentencia, orden judicial y/o reglamentación requiera al Adjudicatario información confidencial de la Municipalidad de Córdoba, deberá notificar esta circunstancia en forma inmediata, para permitirle a la Municipalidad obtener una medida de protección adecuada. -

El presente compromiso es irrevocable y seguirá siendo válido aún después de finalizada la relación con la Municipalidad de Córdoba. -

Art. 20°). - DERECHO DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL: Todos los estudios y documentos elaborados en la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Municipalidad de Córdoba, que podrá reproducirlos, publicarlos o divulgarlos en la medida que considere conveniente, sin que pueda oponerse a ello el contratista alegando derechos de autor. En todo caso, se ceden los derechos de reproducción, distribución, transformación y comunicación pública, incluida la puesta a disposición en Internet de los desarrollos realizados en el marco de esta contratación. El contratista redactor no podrá utilizar, para sí o para terceros, dato alguno del trabajo contratado sin autorización expresa de la Municipalidad de Córdoba. -

Art. 21°). - CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL: En ningún caso la invocación de situaciones inesperadas o caso imprevistos autorizará a quien resulte adjudicatario de los servicios requeridos a no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones emergentes del presente pliego. La prestación objeto del presente llamado reviste carácter de esencial, necesaria y continua para el normal desenvolvimiento de la función pública inherente a la Municipalidad de Córdoba. En tal sentido, no puede suspenderse, retardarse y/o discontinuarse; por lo cual, si el adjudicatario no pudiera realizarlo por cualquier razón o fuerza mayor, deberá gestionar los medios alternativos para que se brinde la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego, quedando a su exclusivo cargo cualquier costo extra. -

Art. 22°). - VOLUMEN-AUMENTO O REDUCCIÓN DE HORAS DEL SERVICIO: El servicio requiere de un total de SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTAS (67.200) horas lineales, a desarrollar en el plazo de DOCE (12) meses consecutivos. -

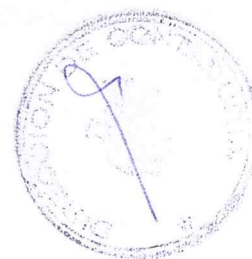
La Autoridad de Aplicación podrá solicitar reducir o ampliar la cantidad de horas de prestación del servicio contratado, hasta un 20%, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza N°12.995 y su reglamentación, previa notificación fehaciente al Adjudicatario con una anticipación no menor a TREINTA (30) días calendario. -

En caso de surgir la necesidad de modificar la magnitud del servicio, por incorporación de horas de trabajo, se tomará como precio el valor unitario de la hora adjudicado, con sus correspondientes redeterminaciones de precios aprobadas. Sobre estas nuevas horas serán aplicables idénticas regulaciones en materia de supervisión, fiscalización, penalidades y certificaciones. En caso de incrementos de servicios, los mismos se efectuarán en virtud de lo preceptuado en el Art.14° de la Ordenanza N°12.995 y su reglamentación. -

En el caso de aumento de la cantidad de horas contratadas, deberá solicitarse a través de expediente separado, que justifique tal modificación. La Dirección General de Compras y Contrataciones notificará al Adjudicatario de la Orden de Provisión correspondiente, luego de contar con las autorizaciones necesarias.

Art. 23°). - INFRACCIONES Y PENALIDADES: La Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital será el organismo de control de las infracciones e incumplimientos y de aplicación de las correspondientes sanciones. Detectada alguna deficiencia o constatado el incumplimiento por parte del adjudicatario de alguna de las infracciones tipificadas y descriptas a continuación, dicha Subsecretaría procederá a notificar al adjudicatario dentro de las VEINTICUATRO (24) horas, al correo electrónico que deberá informar a tal fin, o en el domicilio constituido, para que sean solucionadas en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas. El adjudicatario podrá presentar el correspondiente descargo fundado dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de recibida la notificación. -

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



Transcurrido el plazo previsto para su descargo, la Subsecretaría de Infraestructura Tecnológica y Conectividad analizará los antecedentes y en caso de corresponder aplicará la multa pertinente por la infracción. Las penalidades estarán tipificadas a través de puntos, siendo el valor de UN (1) PUNTO equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la facturación del mes, en el que se constate la falta y de acuerdo al puntaje que se indica a continuación:

PENALIDADES/MULTAS POR:	SANCIONES
a) Por cada día de demora por abandono, suspensión y/o paralización del servicio (La huelga y/o cualquier medida de fuerza dispuesta por el personal que impida la prestación del servicio, no será considerada caso fortuito o de fuerza mayor).	De 1 a 5 puntos.
b) Por cada día de demora por retenciones de los instructivos, registros y/o informes requeridos.	De 1 a 5 puntos.
c) Incumplimiento de cualquiera de los ítems descriptos en el Plan de Trabajo.	De 1 a 10 puntos.
d) Empleo de personal no capacitado para los trabajos requeridos.	De 1 a 15 puntos.
e) Falta de presentación de las Pólizas de Seguros y Constancias de A.R.T.	De 5 a 10 puntos.
f) Por incumplimiento a los deberes de confidencialidad.	De 5 a 10 puntos.
g) Incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales, Particulares y Pliego de Especificaciones Técnicas.	De 2 a 20 puntos.

La aplicación de estas sanciones se efectuará por simple providencia. El importe de las multas, una vez firme, será descontado de la cuota mensual del servicio. Contra estas sanciones podrán interponerse los recursos pertinentes, según las previsiones de la Ordenanza 6.904.-

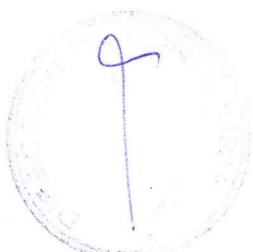
Art. 24°). - REDETERMINACIÓN DE PRECIOS: La Redeterminación de Precios se realizará en un todo de acuerdo en lo establecido, según Ordenanza N° 10.788 y su Decreto Reglamentario N° 1864/11, conforme al ANEXO que lo acompaña - REDETERMINACIÓN DE PRECIOS.

Estructura de Costos

ÍTEM	PONDERACIÓN PORCENTUAL
Mano de Obra	80%
Gastos Generales	20%

Art. 25°). - DECLARACIONES Y GARANTÍAS: El adjudicatario deberá declarar y garantizar que:

- Las partes constituyen entidades jurídicas, económicas y financieras independientes.
- No podrá interpretarse que, en virtud de la relación comercial por la prestación del servicio, las partes constituyan una agrupación, unión transitoria de empresas, sociedad o parte de interés o cualquier otra forma asociativa. Por lo tanto, no existirá ninguna vinculación legal directa o indirecta, que no sea la relación meramente comercial para la prestación del servicio.
- El servicio constituye una de las actividades de su giro normal, habitual y empresario, y en consecuencia, es dador y responsable del trabajo que prestará el personal.
- Asume la responsabilidad sobre la correcta ejecución del servicio, conforme a estándares de buenas prácticas del mercado.



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

- Se obliga a observar todas las leyes nacionales, provinciales y municipales de carácter laboral, previsional, civil, comercial, administrativo, penal, fiscal o tributario que le resulten aplicables.
- Mantendrá indemne a la Municipalidad frente a terceros de todo reclamo, demanda, sentencia, costos y costas, pérdida, daño o responsabilidad de cualquier tipo que se le derive de un acto negligente o incumplimiento propio y/o de sus empleados y/o de terceros por los que deba responder, surgidos como consecuencia de la prestación del servicio, incluidos casos fortuito y fuerza mayor.
- En ningún caso existirá solidaridad entre la Municipalidad y el Adjudicatario ante reclamos judiciales o extrajudiciales que provengan del personal o de terceros, fundados en el servicio o relacionado con éste, cualquiera sea la naturaleza del reclamo. En consecuencia, toda resolución judicial o administrativa que condene solidariamente a la Municipalidad o a sus empresas relacionadas, deberá ser abonada íntegramente por el adjudicatario en el plazo fijado para su cumplimiento. El eventual incumplimiento lo responsabilizará al adjudicatario por los daños y perjuicios directos o conexos ocasionados.
- Asume absoluta y exclusiva responsabilidad por los cargos que pudieran efectuar a la Municipalidad, el Ministerio de Trabajo, los Organismos de Seguridad Social, los sindicatos y/o cualquier otro organismo público, Nacional, Provincial o Municipal, por infracciones del adjudicatario a la legislación aplicable y se obliga a reembolsar inmediatamente a la Municipalidad toda suma que esta haya abonado por tal motivo.
- Para el caso en que la Municipalidad fuera obligada por sentencia firme judicial o resolución firme administrativa a pagar importes vinculados por la situación laboral de personas del Adjudicatario que presten servicios de forma directa para la Municipalidad, el Adjudicatario presta consentimiento y expresa autorización para que las sumas que hubiera facturado y se encuentren pendientes de cobro, sean retenidas y/o compensadas con el importe mandado a pagar a la Municipalidad.

Art. 26°). - CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: La adjudicación se efectuará por Renglón Único, a favor de aquel oferente que realice la oferta más conveniente. La oferta más conveniente será aquella que, sujeta a los pliegos de bases y condiciones, se ajuste a todas las estipulaciones de esta contratación, a las características especiales y técnicas de los servicios solicitados y ofrezca el precio más bajo. -

Art. 27°). - RESCISIÓN DEL CONTRATO: La Municipalidad de Córdoba podrá disponer la rescisión del contrato, sin pago de indemnización alguna ni derecho a reclamo de ninguna naturaleza, cuando mediaren alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Mutuo acuerdo.
- b) Transferencia no autorizada del contrato.
- c) La pérdida y/o suspensión, por cualquier motivo, de cualquiera de las habilitaciones necesarias para prestar el servicio.
- d) El ocultamiento de accidentes o incidentes o, en general, falseamiento de datos relativos al servicio, por parte del Adjudicatario.
- e) El incumplimiento por parte del Adjudicatario de las obligaciones de confidencialidad asumidas en el presente.
- f) Aplicación de sanciones previstas en las presentes CLAUSULAS, que impliquen la acumulación de multas de más de TREINTA (30) PUNTOS sobre una facturación total.

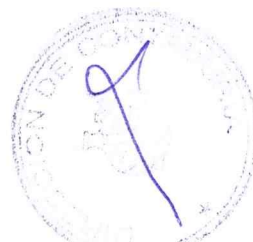
Art. 28°). - LUGAR Y FORMA DE PRESENTACION DE FACTURAS: Las facturas serán presentadas en ORIGINAL en la Subsecretaría de Innovación y Transformación Digital, la que certificará los servicios con su correspondiente conformidad. -

La factura deberá ser presentada en forma mensual, detallando el servicio brindado por cada etapa de avance del proyecto y deberá estar acompañada por un informe firmado por el Responsable o Líder Técnico del proyecto del Adjudicatario. Dicho informe deberá consignar el total de horas realizadas, acompañado del detalle de tareas; en coincidencia con los avances del proyecto. -

Art. 29°). - OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO: Para lograr un proceso de mejora continua el Adjudicatario debe asegurar, entre otras actividades, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Auditar el Sistema que garantiza la calidad bajo los requerimientos normativos ISO 9001:2015 del servicio.
2. Auditar por lo menos una vez por semana una gestión por colaborador y asegurar su feedback.

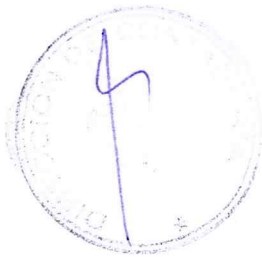
ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



3. Facilitar e instrumentar auditorias, al menos una al año, a cargo de auditores que la Municipalidad designe.
4. Calibrar las llamadas por posible incumbencia legal, riesgos y dar una devolución a la Municipalidad.
5. Brindar por lo menos DOS (dos) talleres/capacitaciones sobre el producto a la dotación del personal.
6. Informar las NO conformidades detectadas.
7. Efectuar publicidad del servicio, sin autorización previa y por escrito de la Municipalidad.

El adjudicatario tiene como responsabilidades, entre otras:

1. Velar por la prestación del servicio según los requerimientos del presente pliego.
2. Mantener los documentos e instructivos de trabajo actualizados.
3. Cumplir y hacer cumplir los instructivos de trabajo.
4. Dar tratamiento y solución a desvíos de indicadores e incumplimientos.
5. Documentar y llevar registro de diferentes reportes e informes con frecuencia por intervalos, diaria y mensual.
6. Generar espacio de revisión de indicadores y del servicio.
7. Realizar calibraciones grupales sobre las llamadas.
8. Evaluar las competencias definidas para los asesores y supervisores del Contact Center.
9. Revisar y definir planes de capacitación.



Marcelo Antonio Lescano
Jefe de Sección
Dirección General de Compras y Contrataciones
Municipalidad de Córdoba

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



Secretaría de
Administración Pública
y Capital Humano

Dirección General de
Compras y Contrataciones



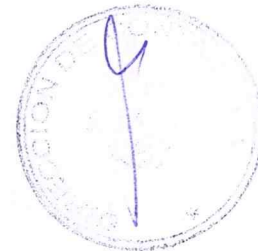
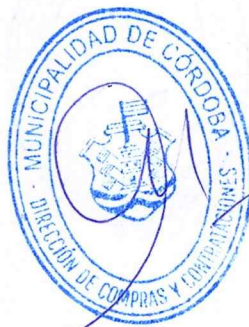
Municipalidad
de Córdoba

Marcelo T. de Alvear 120 | 9° piso | X5000KGQ | Córdoba | Argentina
+54 0351 4285600 int: 1930 al 1946 | www.cordoba.gob.ar

PLANILLA DE COTIZACIÓN

SUBASTA ELECTRONICA INVERSA – EXPTE. 007.311/24

Renglón	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	Servicio de Contact Center	HORAS	67.200		



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

1 Prestación del Servicio

El proyecto **Servicio de Contact Center**, incluye la provisión del servicio mensual de acuerdo al pliego de especificaciones técnicas por el término de 12 meses y/o 67.200 (sesenta y siete mil doscientas) horas de servicio, lo que suceda primero y se abonará mensualmente de acuerdo a la cantidad efectiva de horas lineales de servicio prestadas en forma mensual. El Adjudicatario no podrá emitir la facturación hasta tanto la Municipalidad valide la cantidad de horas a facturar. La cantidad de horas a facturarse, será enviada por el Adjudicatario una vez finalizado el mes de servicio. Recibida dicha comunicación, la Municipalidad se encargará de validarlas dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Una vez validadas las horas, la Municipalidad se encargará de comunicar fehacientemente al Adjudicatario (dentro del plazo de las cuarenta y ocho (48) horas) la cantidad de horas a facturar.

El presente servicio, deberá ser prestado asegurando los siguientes parámetros:

Cantidad de Horas	Posiciones	Horario	Días por semana	Plazo
67.200	20	8.00 a 22.00	Lunes a Viernes	12 meses

1.1 Características Generales de los Productos y Servicios Requeridos

- Disponer y proveer de un espacio físico para responsables de la Municipalidad que le permita monitorear en forma presencial o remota la gestión del servicio.
- Garantizar las capacidades operativas acordes a las necesidades y requerimientos de la Municipalidad.
- Contar con un área específica de análisis y reportes con el objetivo de la adhesión a los indicadores de servicio requeridos.
- Contar con un área específica de Calidad y Experiencia del Usuario a los fines de lograr excelencia en el servicio.
- Gestión de las personas. Contar con área de Relaciones Humanas que pueda demostrar documentación de sus procesos.
- Contar con un área de tecnología y desarrollo de software propia.
- Contar con un área de formación, entrenamiento y desarrollo de competencias de colaboradores, con antecedentes probados en la misma.
- El Adjudicatario deberá contar con un sistema de gestión de contacto con el usuario que permita registrar la información y elaborar los reportes a requerimiento de la Municipalidad, que permita en forma remota hacer un seguimiento de la gestión. Capacidad técnica para poder ingresar y trabajar con el CRM de sistema de consultas.
- El Adjudicatario deberá contar con una plataforma de gestión de calidad, análisis, productividad y reportería en la medición de los procesos que contribuyan al acompañamiento y contención del ciudadano.
- El Adjudicatario deberá contar con una plataforma de gestión de Innovación para la generación y sistematización de ideas, que faciliten el acceso al proceso de ideación y que promuevan una cultura de innovación, apuntando a la mejora del proceso y servicio propiamente dicho.

1.2 Características particulares del Servicio de Contact Center

- El servicio de Contact Center comprende la prestación de servicios omnicanal (chatbot, telefónicos, redes sociales, etc.) para la atención al vecino de la Municipalidad de Córdoba, a los fines de dar respuesta a dudas, reclamos, solicitud de turnos, consultas y las acciones o prestaciones derivadas de los mismos, como así también la realización de tareas de back office necesarias para completar el requerimiento del usuario final de la Municipalidad.



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

- b) El Adjudicatario deberá proveer un software que permita tener un registro de cada solicitud, reportar el caso y notificar por correo, generar la Base de Conocimiento para "Self-Service", con la posibilidad de crear los propios procesos de trabajo (workflows), generar anuncios y reportes personalizados, así como administrar grupos de trabajo y personalizar tableros.
- c) La atención por cualquier medio se caracterizará por el trato cordial, amable y eficiente al usuario final, procurando siempre la máxima satisfacción de este último.
- d) El servicio debe procurar la fidelización y promoción de nuevos servicios que la Municipalidad pudiera realizar.
- e) Registrar todas las comunicaciones realizadas a través de un número de gestión.

1.3 Entorno operativo

1.3.1 Locación y puestos de trabajo

- a) El Adjudicatario se compromete a brindar servicio en instalaciones propias o en modalidad remota según acuerdo de partes y/o condiciones de salubridad a nivel nacional, provincial o municipal.
- b) En el caso de la presentación de servicio en modalidad remota, el Adjudicatario deberá presentar un software que asegure la adhesión y asistencia de colaboradores.
- c) La infraestructura física ofrecida por el Adjudicatario deberá ser de calidad constructiva, moderna y que promueva el bienestar para las personas.
- d) El Adjudicatario deberá contar con los puestos completos y en funcionamiento según las fechas estipuladas en los pedidos de solicitud de aumento de horas de servicio.
- e) El Adjudicatario es responsable de proveer puestos de trabajo completos para los representantes telefónicos dedicados a brindar servicios a la Municipalidad y deberá contar con capacidad edilicia y puestos armados en una relación del 20% más de puestos contratados.
- f) Cada puesto armado de trabajo del Adjudicatario deberá contar con los siguientes elementos: SO Windows 10, 64 bits, Procesador i3 o superior, 2.4 GHz, Ram 8 GB, Disco rígido de 500 mba 1 tb, Puerto USB para headset, sin posibilidad de ingreso de ningún material para extraer información.

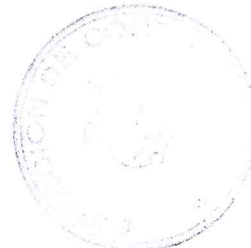
1.3.2 Herramientas de Soporte tecnológico – Conectividad

- a) El Adjudicatario tendrá que disponer del equipamiento necesario para instalar un vínculo de datos que permita la conectividad con los sistemas de datos y telefonía. La conectividad y la performance de los sistemas operativos debe ser equivalente a los registrados en instalaciones de la Municipalidad, es decir, deben alcanzar una disponibilidad del 99.9% anual.
- b) El Adjudicatario tendrá que disponer a los fines de proceder a implementar el proyecto de Contact Center, el uso de las siguientes herramientas que estarán integradas en una sola plataforma tecnológica, con un servidor de Computer Telephony.
- c) La instalación de energía eléctrica con la que debe contar el Adjudicatario, debe poseer los estándares de calidad para asegurar la disponibilidad y continuidad del Servicio de Contact Center contratado.
- d) Ante cortes de energía en la red pública, debe contar con UPS y Grupo Electrónico (Generadores) suficiente y con la capacidad de carga necesaria, para proveer energía a la plataforma instalada al servicio de la Municipalidad, asegurando en todo momento, la disponibilidad del 100% de los puestos, sin interrupciones al momento de dicho corte y por el tiempo que se extienda el mismo.
- e) El Adjudicatario debe mantener un entorno de trabajo seguro que favorezca la efectividad de la prestación del servicio de Contact Center. Las condiciones físicas del entorno no pueden ir en detrimento de la capacidad del personal para realizar su trabajo, debe garantizar la iluminación, temperatura y condiciones de ruido adecuadas para el correcto desempeño del personal. También deberá demostrar que se toman en cuenta aspectos relativos a la moral, salud, seguridad y ergonomía como parte de las actividades de mejora.

2 Reclutamiento, Capacitación y Administración del Personal

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



2.1 Perfiles de los recursos y reclutamiento

0073 11 AÑO 24 Folio

A los fines de seleccionar el personal afectado a la prestación del servicio de Contact Center, el Adjudicatario podrá determinar la metodología de selección y reclutamiento, pero deberá tener como consideración adicional y complementaria a los procesos definidos, el perfil y las habilidades mínimas requeridas por la Autoridad de Aplicación, a saber:

1) Representante de atención telefónica

Misión del puesto:

Personal responsable del contacto telefónico, gestión y registración del contacto directo con el cliente. Ejecuta la atención del servicio de acuerdo a los parámetros de productividad y calidad definidos.

Objetivo del puesto:

Gestionar y liderar la atención telefónica y multicanal a clientes de la Municipalidad.

Escuchar, indagar, asesorar, analizar y resolver el pedido de información/consulta/reclamo de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Responsabilidades:

- Atender los contactos (telefónicos, digitales y redes sociales) de acuerdo a los objetivos y procedimientos definidos, y procurando resolver la llamada en una primera instancia.
- Realizar la tarea asignada de acuerdo a los scripts descriptos.
- Operar y mantener actualizado el sistema de documentación e información asociado a las tareas realizadas.
- Transmitir al Supervisor del Servicio las consultas sobre la operación y ciertas tipificaciones definidas a fin de que sean resueltas lo antes posible; así como sugerencias de mejora sobre la atención prestada.
- Mantener una comunicación fluida con el Supervisor de manera tal de identificar factores que pudiesen afectar la productividad y prestación del servicio.

Estudios:

Secundario Completo.

Competencias y habilidades:

- Excelente dicción y vocabulario.
- Fluida comunicación.
- Orientación al usuario final.
- Capacidad de aprendizaje.
- Orientación a resultados.
- Capacidad para realizar varias tareas simultáneamente.
- Capacidad de escucha activa.
- Habilidad para el manejo de dudas y objeciones.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de negociación.
- Capacidad de tomar decisiones espontáneamente.
- Flexible.

2) Responsable de redes sociales

Misión del puesto:

Palacio 6 de Julio - Marcelo T. de Alvear 120 | 4285600
www.cordoba.gob.ar



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



Personal responsable del contacto de gestiones diferidas de Redes Sociales, gestión y registración del contacto directo con el cliente.

Objetivo del puesto:

Gestionar y liderar la atención telefónica y multicanal a clientes de la Municipalidad.

Escuchar, indagar, asesorar, analizar y resolver el pedido de información/consulta/reclamo de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Responsabilidades:

- Atender los contactos (telefónicos, digitales y redes sociales) de acuerdo a los objetivos y procedimientos definidos, y procurando resolver la llamada en una primera instancia.
- Realizar la tarea asignada de acuerdo a los scripts descriptos.
- Operar y mantener actualizado el sistema de documentación e información asociado a las tareas realizadas.
- Transmitir al Supervisor del Servicio las consultas sobre la operación y ciertas tipificaciones definidas a fin de que sean resueltas lo antes posible; así como sugerencias de mejora sobre la atención prestada.
- Mantener una comunicación fluida con el Supervisor de manera tal de identificar factores que pudiesen afectar la productividad y prestación del servicio.

Estudios:

Secundario Completo.

Competencias y habilidades:

- Excelente dicción y vocabulario.
- Fluida comunicación.
- Orientación al usuario final.
- Capacidad de aprendizaje.
- Orientación a resultados.
- Capacidad para realizar varias tareas simultáneamente.
- Capacidad de escucha activa.
- Habilidad para el manejo de dudas y objeciones.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de negociación.
- Capacidad de tomar decisiones espontáneamente.
- Flexible.

3) Supervisor

Misión del puesto:

(Dedicación 100%) Responsable de la gestión operativa a nivel de los Representantes contemplando, productividad, calidad y desarrollo.

Conducir, liderar, gestionar y desarrollar recursos humanos con el propósito de asegurar la prestación de los servicios.

Objetivo del puesto:

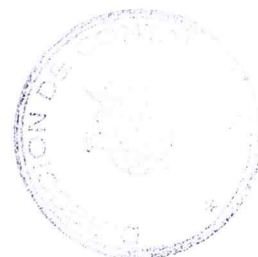
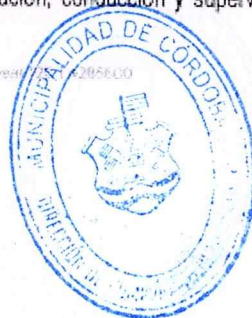
Garantizar el efectivo cumplimiento de los objetivos y procedimientos definidos.

Responsabilidades:

- Responsable de coordinación, conducción y supervisión de los trabajos bajo su mando y de

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

Patronato de Juntas - Mercado T. de Avenidas 205600
www.cordoba.gov.ar



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



- generar acciones de entrenamiento. Fomentar la productividad y la calidad de la operación.
- Actuar como interlocutor de su equipo de trabajo ante las necesidades / intereses definidos.
- Generar acciones de relevamiento de información sobre el consumidor.
- Proponer planes de mejoras del servicio/ responsabilidad y de entrenamiento del personal a fin de lograr la superación permanente.
- Realizar tareas específicas que solicita el cliente (control de visitas, exportaciones, otros).

Estudios:

Secundario completo.

Recomendable Terciario o Universitario, con orientación en carreras como Administración de empresas, Recursos Humanos o Comunicación.

Competencias y habilidades:

- Compromiso.
- Flexibilidad.
- Comunicación y relaciones transparentes.
- Contribución a resultados.
- Innovación.
- Liderazgo.
- Visión y negocio.
- Excelente dicción y vocabulario.
- Ortografía.
- Fluida comunicación.
- Detallista.

En caso de ausentarse el Supervisor por vacaciones y/o enfermedad debe ser cubierto de inmediato.

Toda persona que ingrese al servicio debe hacerlo previo de rendir un examen de conocimientos técnicos

4) Coordinador de piso**Misión del puesto:**

(Dedicación parcial) Responsable de la gestión en tiempo real de las métricas del servicio y administración eficiente del personal para el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Responsable de la gestión y envío de información establecida, en formatos adecuados de forma diaria, semanal y mensual con los análisis y propuestas según resultados obtenidos. Administrador de la información registrada y de las bases de datos.

Objetivo del puesto:

Garantizar la ejecución en tiempo real de los indicadores de los servicios de la cuenta, en base a los objetivos estratégicos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los mismos y dar soporte a la gestión diaria maximizando resultados y logrando mayor eficiencia en el servicio.

Responsabilidades:

- Confeccionar y completar los distintos tableros.
- Asegurar los indicadores de eficiencia.
- Analizar los tableros de gestión de la cuenta.
- Enviar diariamente los informes de gestión a los distintos interlocutores.
- Detectar causales de desvío con el objetivo de minimizar las variaciones y dar alerta de los mismos.





- Brindar soporte al piso en relación a los canales / skills y correcto uso de los auxiliares de los agentes.
- Detectar oportunidades de mejora en el proceso de programación, gestión de break y adhesión a la misma.

Estudios:

Secundario completo.

Recomendable formación en Administración de empresas y/o logística.

Competencias y habilidades:

- Comunicación.
- Compromiso.
- Proactividad/Autonomía.
- Adaptabilidad/Flexibilidad.
- Orientación a los resultados.
- Tolerancia a la Presión.
- Trabajo en Equipo.
- Capacidad Analítica.
- Capacidad para la toma de decisiones.

5) Responsable de calidad

Misión del puesto:

(Dedicación 100%) Responsable de auditoría interna al nivel del Proceso y del Representante para garantizar la detección de desvíos en los criterios de Calidad establecidos.

Objetivo del puesto:

Garantizar la calidad de los procesos, atendiendo al cliente interno y externo por medio de herramientas específicas del área.

Responsabilidades:

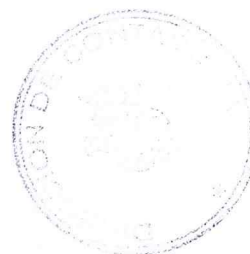
- Realizar monitoreo off-line a los operadores.
- Armar y dictar talleres de calidad y capacitación.
- Supervisar y dar seguimiento a los resultados post capacitación.
- Evaluar los procesos de calidad de la cuenta.
- Armar y gestionar los planes de acción estratégicos de aseguramiento de calidad
- Armar el plan de trabajo para los operadores, en conjunto con el supervisor.
- Organizar reuniones informativas, de seguimiento y sesiones de calibración, en base a necesidades y performance de los operadores.
- Dar respuesta a las dudas de los agentes.
- Recabar y comunicar a la Municipalidad las oportunidades de mejora sobre el proceso.
- Participar de pilotos o actualización del proceso.
- Evaluar, diseñar y comunicar las circulares enviadas a los operadores por la Municipalidad y por el área de Experiencia en el Contacto.
- Registrar y gestionar Producto No Conforme generado por los Representantes.
- Llevar adelante las acciones de mejoras de la Experiencia en el contacto del usuario final.
- Llevar adelante el análisis de causa de cada mes y coordinar acciones planteadas con el equipo.
- Revisar y actualizar los procesos propiciando la mejora continua.

Estudios:

Secundario completo.

MARCELO VERCELLONE
SECRETARÍO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



0073 1 1 AÑO 2 4 Folio

Competencias y habilidades:

- Comunicación.
- Compromiso.
- Empatía.
- Proactividad/Autonomía.
- Adaptabilidad/Flexibilidad.
- Orientación a los resultados.
- Orientación al Cliente.
- Tolerancia a la Presión.
- Trabajo en Equipo.
- Capacidad Analítica.
- Negociación.

6) Responsable de recursos humanos

Misión del puesto:

Responsables de los procesos de Selección, Capacitación, Mantenimiento y Desarrollo de los Recursos Humanos abocados a la gestión.

Objetivo del puesto:

Brindar soporte al área de Recursos Humanos, asegurando la actualización de los datos utilizados, a fin de contribuir con el desarrollo de los diferentes procesos y propiciando un buen clima laboral.

Responsabilidades:

- Carga y verificación de documentación en el sistema.
- Dar soporte a los diferentes procesos del departamento según necesidad.
- Gestionar la documentación solicitada por el personal.
- Entrega de recibos de sueldos.
- Registrar y actualizar datos del personal para dar soporte a los diferentes procesos a cargo del área de Recursos Humanos.
- Clasificación y archivo de documentación en el sistema y en los legajos, así como el envío de la documentación original al área de administración.
- Acompañar en la ejecución de los planes específicos de los procesos del departamento.
- Colaborar en la organización de eventos y reconocimientos

Estudios:

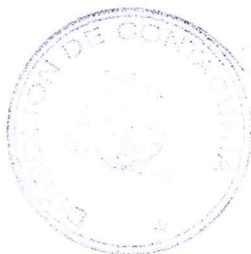
Secundario completo.

Formación de grado o terciario, en curso o finalizada, en carreras de Recursos Humanos, Psicología, Comunicación.

Competencias y habilidades:

- Comunicación.
- Compromiso.
- Empatía.
- Proactividad/Autonomía.
- Adaptabilidad/Flexibilidad.
- Orientación a los resultados.
- Orientación al Cliente.
- Tolerancia a la Presión.
- Trabajo en Equipo.
- Capacidad Analítica.

Elaborado por: Mariana T. de Alvarez 12014285600
www.cordoba.gov.ar



12
ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

7) Jefe de Servicio

Misión del puesto:

(Dedicación full) responsable máximo y ejecutivo para la gestión completa de la campaña en todos los procesos operativos y de apoyo.

Objetivo del puesto:

Asegurar el logro de los requerimientos establecidos por la Municipalidad y los objetivos de la organización, a través de la gestión estratégica y operativa de las campañas a cargo, como así también, respondiendo a los lineamientos de la política de calidad definidos por la dirección.

Responsabilidades:

- Validar número de DNI, teléfonos de contacto y correo electrónico en la base de datos que deberá residir en la Municipalidad de Córdoba.
- Llevar adelante la gestión estratégica del servicio de Experiencia en el Contacto.
- Generar espacios de conversación e interacción con la Municipalidad para propiciar la concreción de valor.
- Realizar devoluciones y coaching al equipo a cargo para asegurar el desarrollo del mismo.
- Realizar la evaluación por competencias anual de los MM a cargo.
- Definir, elaborar y actualizar los objetivos del equipo y la metodología de trabajo.
- Promover la adhesión de la estructura a cargo a las Normas de auditorías internas o las que se implementen en el futuro.
- Realizar reuniones de feedback con todo el equipo de mandos medios.
- Gestionar la adhesión de los KPI del negocio.
- Realizar presentaciones de avance de resultados y necesidades en reuniones mensuales.

Estudios:

Secundario completo.

Preferentemente estudios universitarios de las carreras de Administración de Empresas, Cs. Económicas, Comunicación Social, Marketing o carreras afines.

Competencias y habilidades:

- Comunicación.
- Compromiso.
- Empatía.
- Proactividad/Autonomía.
- Adaptabilidad/Flexibilidad.
- Orientación a los resultados.
- Orientación al usuario final.
- Tolerancia a la Presión.
- Trabajo en Equipo.
- Capacidad Analítica.
- Negociación.
- Liderazgo.
- Visión estratégica.

8) Jefe de Proceso

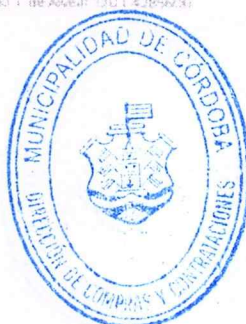
Misión del Puesto

Responsable del servicio y socio estratégico de la Municipalidad para la definición y ejecución de acciones en pos de la mejor calidad de servicio al Vecino.

Publicado en: Boletín - Municipalidad de Córdoba 130.1.4.2856/200
www.cordoba.gov.ar

18

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



007311 AÑO 24 Folio

Objetivo del puesto:

Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad y los objetivos de la organización. Acompañar los lineamientos estratégicos definidos por la Dirección, mediante la gestión de los procesos asignados y detección de nuevas oportunidades de servicio.

Responsabilidades:

- Detectar o Generar oportunidades comerciales, a través de nuevos procesos o servicios que manifieste la Municipalidad o que pudiesen identificarse para ofrecer al cliente.
- Maximizar y visibilizar la eficiencia y productividad en los indicadores de la Municipalidad, a través de la óptima administración y ejecución de los procesos de gestión.
- Coordinar las acciones necesarias para lograr los objetivos de la Municipalidad.
- Definir objetivos a cada integrante del equipo y objetivos grupales.
- Realizar evaluaciones de desempeño de su equipo.
- Generar espacios de conversación e interacción con la Municipalidad para propiciar la concreción de valor y validar el cumplimiento de requerimientos contractuales.
- Generar espacios de conversaciones para identificar aportes de los equipos de trabajo en lo relativo a la experiencia al cliente.
- Definir, elaborar y actualizar los objetivos del equipo y la metodología de trabajo.
- Participar de revisiones de presentación de resultados con los Clientes, en conjunto con el JCC, estando atento a nuevas necesidades y mejoras.
- Promover el cumplimiento de normas internas.

Estudios:

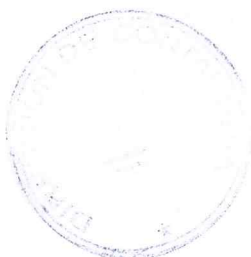
- Secundario completo.
- Estudios universitarios de las carreras de Administración de Empresas, Cs. Económicas, Comunicación Social, Marketing, Management, similares.
- Conocimientos: Normas ISO 9001. Normas COPC. Sistema de Gestión de Calidad.
- Administración y gestión de personal. Formación en liderazgo, comunicación y herramientas de coaching. Manejo de equipos de trabajo. Gestión Comercial.
- Servicio al Cliente.
- Elaboración de informes, reportes y presentaciones. Estrategias de negociación.
- Eficiencia de costos en campañas outbound-inbound (Ventas). Gestión de recupero.
- (Cobranzas). Workforce Management (Atención al cliente). Innovación.
- Experiencia: Mínima de 2 años en el rubro Contact Center.

Competencias y habilidades:

Competencias Genéricas

- Conciencia Organizacional
- Capacidad de Gestión Sistémica
- Foco en el Negocio
- Contribución Comercial
- Agilidad
- Profundidad
- Comunicación
- Compromiso
- Empatía
- Proactividad / Autonomía
- Adaptabilidad / Flexibilidad
- Orientación a los resultados

Palacio R de Julio - Marcelo T. de Alvear 120 | 5285600
www.cordoba.gov.ar



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CORDOBA



- Orientación al cliente
- Trabajo en Equipo
- Capacidad Analítica

Competencias Específicas

- Pensamiento Estratégico / Visión Negocio
- Experiencia de Cliente / Usuario
- Perseverancia en la consecución de los Objetivos
- Análisis de Rendimiento
- Calidez
- Negociación

2.2 Reserva de aprobación de los recursos contratados por el Adjudicatario

- a) La Municipalidad se reserva el derecho de rechazar los recursos humanos provistos y seleccionados por el Adjudicatario para su afectación al servicio de Contact Center, independientemente del puesto que éstos ocupen en la organización y siempre y cuando estén afectados directamente a la cuenta de la Municipalidad. A tal fin, deberá comunicar por escrito su no conformidad con los recursos humanos asignados, por intermedio de personal designado por la Dirección de Mejora Pública.
- b) Si bien la Municipalidad no participara formalmente al inicio de la instancia de selección de personal, podrá exigir, cuando lo considere conveniente, una auditoría de control al proceso de reclutamiento, para evaluar el mismo. Así mismo, previo a la incorporación de un nuevo recurso a la cuenta, realizará una evaluación final teórico-práctica que determinará la aprobación o no del nuevo ingreso.

2.3 Tiempo objetivo de reclutamiento

- a) Para cada nueva incorporación y/o aumento de personal, las partes acordarán en cada caso, cuál será el tiempo estipulado para el reclutamiento, selección e incorporación del personal, sin perjuicio de esto, el plazo no debería ser inferior a 15 días hábiles previos a la capacitación para selección y reclutamiento. Para los casos de urgencias las partes acordaran plazos excepcionales convenientes para la operación. Las nuevas incorporaciones y/o aumentos de personal distintos a la dotación inicial se formalizarán a partir de la solicitud de la Municipalidad con una antelación mínima de veinte (20) días, comunicada por escrito o por medios electrónicos y la aceptación por el mismo medio del Adjudicatario. Dicha solicitud deberá contemplar la cantidad de recursos y la fecha de incorporación a la capacitación.
- b) Al comienzo de la capacitación, el Adjudicatario deberá poseer los aptos médicos del personal a incorporar. La Municipalidad podrá auditar esta documentación a través de controles periódicos que se realicen al proceso de reclutamiento. El resultado de tales auditorías se comunicará previa y oportunamente. La Municipalidad no exigirá metodología de archivo para los estudios de aptos médicos, pero sí exigirá que los mismos se evidencien y sean auditables, ya sea en formato papel o electrónico.
- c) La Municipalidad podrá exigir que los nuevos ingresantes cuenten con certificado de buena conducta expedido por autoridad competente.

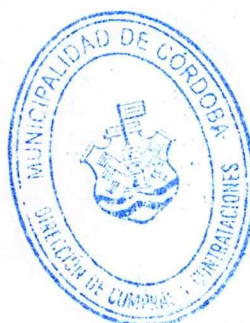
2.4 Capacitación

- a) El período de capacitación inicial, por crecimiento o por reemplazos de personal abarcará tanto el contenido teórico, como las primeras prácticas.
- b) Las capacitaciones podrán ser coordinadas por el área de RRHH del Adjudicatario. Se seguirá con los mismos procedimientos establecidos en el instructivo correspondiente. Para garantizar la mejor alineación y sinergia entre las partes, el Adjudicatario contratará para toda la estructura operativa, un curso de capacitación a cargo de profesionales y consultores con experiencia previa en la industria y

sector
ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

Política de Júbilo - Marcelo T. de Alvear 120 | 4385600
www.cordoba.gov.ar

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



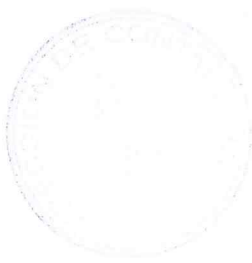


- c) El espacio destinado a formación y capacitación deberá ser provisto por el Adjudicatario y deberá contar con salas de capacitación climatizadas con proyector, pizarrón, rotafolio y la capacidad de puestos de trabajo conforme haya sido aprobada por la Municipalidad (escritorio, silla de características ergonómicas, PC Workstation), en adelante denominada Sala de Capacitación.
- d) El Adjudicatario deberá brindar y abonar el material didáctico necesario para que la capacitación se lleve a cabo.
- e) La Municipalidad exigirá a el Adjudicatario y a su personal que ya haya realizado y aprobado las capacitaciones en las que participe en forma presencial o remota, según la metodología definida por la Municipalidad, en los cursos de actualización y programas de capacitación/ formación que periódicamente la Municipalidad decidiera realizar conforme a los distintos tipos de servicios contratados. El Adjudicatario compromete su asistencia, participación y aprobación en caso de ser necesaria.
- f) La capacitación inicial de agentes será llevada a cabo por formadores aprobados por la Municipalidad. Al finalizar un proceso de entrenamiento inicial, el Adjudicatario deberá enviar a la Municipalidad un informe con los resultados cualitativos y cuantitativos de la capacitación.
- g) En el tiempo en el cual el personal provisto por el Adjudicatario se encuentre en capacitación deberá recibir un pago igual al fijado para el trabajo por el cual se lo contrató.
- h) Todo el personal que esté destinado a la cuenta de la Municipalidad deberá contar con un plan de capacitación anual, teniendo en cuenta los siguientes contenidos mínimos:
 - i. El contenido mínimo de Atención al Cliente y Manejo de objeciones será:
 - Calidad de atención telefónica
 - Pautas de atención telefónica.
 - Sistemas y procesos.
 - Documentos del sistema de calidad.
 - Manual de calidad y Manual de la organización.
 - Procedimiento de gestión de los negocios.
 - Comunicación y actitud hacia el cliente.
 - Resolución de llamadas.
 - Frases a evitar.
 - Pasos de la atención telefónica.
 - Apertura (llamadas In bound/Out bound).
 - Escucha activa.
 - ii. El contenido mínimo de Seguridad e Higiene será:
 - Introducción.
 - ART.
 - Régimen legal de higiene, seguridad en el trabajo y riesgo del trabajo.
 - Accidente de trabajo e in itinere.
 - Enfermedades profesionales y enfermedades inculpables.
 - Cuadro de situación (área protegida).
 - La ergonomía y los asesores.
 - Fatiga visual y recomendaciones.
 - Trastornos músculo-esqueléticos, malas posturas, la postura total.
 - El fuego: componentes, tipos de combustibles y sus extintores.
 - Las cuatro reglas de oro ante una evacuación.
 - Ejercicios y recomendaciones finales.
- i) La Municipalidad brindará capacitación respecto de sus productos, sistemas y otras cuestiones particulares de su operatoria y negocio.
- j) Además de estas capacitaciones tanto los asesores como la supervisora deben contar con un plan de capacitación anual.

2.5 Gestión operativa del personal

Fecha: 6 de Julio - Mes: 07 - Año: 2024 - 4285600
www.cordoba.gob.ar

MARCELO VERCELLONE
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA 21



ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



- a) La Municipalidad o quien éste designe estará facultado para controlar la correcta gestión operativa de los recursos que el Adjudicatario destine para tal fin, mediante todas las métricas operativas definidas en la presente.
- b) Será responsabilidad del Adjudicatario asegurar la correcta gestión de las operaciones de servicio de Contact Center de la Municipalidad, a través de sus jefes de Contact Center, Supervisores, representantes y todo personal indirecto definido para tal fin, a través de las métricas operativas, a saber:

Operación IN Bound: Principales objetivos

- Nivel de Atención: Mayor a 92%
- SLA 80%/40"
- Puntualidad: 90% /en 24 hs.
- Abandono: menor a 8%
- Llamada saliente por devolución: máximo dentro de las 24hs.
- Satisfacción Usuario final: Mayor al 80%
- Calidad:

i. Precisión Error Crítico Usuario Final 95%

ii. Precisión Error Crítico de Negocio 90%

iii. Precisión Error Crítico de Cumplimiento 99%

- No conformidad: máximo Detectada por LA MUNICIPALIDAD 2%
- Adhesión a la programación 98% -
- Rotación: menor al 3% mensual

- c) El Adjudicatario podrá gestionar al personal con métricas y/o políticas adicionales a las requeridas siempre y cuando éstas no sean contrapuestas a las definidas y/o solicitadas por la Municipalidad.
- d) La Municipalidad supervisará el servicio de Contact Center brindado, acordando con el Adjudicatario, planes de acción tendientes al logro y consecución de las métricas y objetivos planteados para el servicio de Contact Center, ya sean de responsabilidad exclusiva del Adjudicatario, de la Municipalidad o compartidas y sea en el ámbito individual o grupal del personal. Para esto, el Adjudicatario deberá demostrar el uso de un enfoque estructurado de mejora donde se evidencien las causas y acciones para cumplir o mejorar los objetivos planteados.
- e) Los indicadores se revisarán en conjunto entre la Municipalidad y el Adjudicatario de manera mensual, donde se analizarán los resultados, y los planes de trabajo coordinados para el mes siguiente.

3 Provisión de datos para la medición y gestión

- a) El Adjudicatario proveerá para la gestión de las tareas encomendadas por la Municipalidad de la cantidad de licencias de las aplicaciones informáticas necesarias para cada uno de los puestos de Control de tráfico e inherentes a la tarea según enfoque de la Municipalidad, así como las licencias de aplicaciones de informática para el acceso compartido de supervisores y referentes de manera que se asegure su correcto control.
- b) En el caso en que la Municipalidad, requiriese para la prestación del servicio de Contact Center, licencias adicionales a las definidas y provistas por el Adjudicatario para asegurar el correcto control y gestión de la operación, deberá abonarlas.
- c) El Adjudicatario debe administrar el sistema, garantizando la recolección, la utilidad, integridad, el conocimiento de los datos por el personal involucrado de los mismos. Esto implica que debe mantener su nómina de personal actualizada a través de los sistemas informáticos designados para dicha tarea.
- d) El Adjudicatario deberá recolectar los datos necesarios para la medición de la rotación diferenciando si la misma se produce en instancia de capacitación o durante la provisión del Servicio de Contact Center propiamente dicha y para la medición de ausentismo del personal quedarán a disposición de la Municipalidad por escrito a través de medios electrónicos.

4 Monitoreo de transacciones. Audios

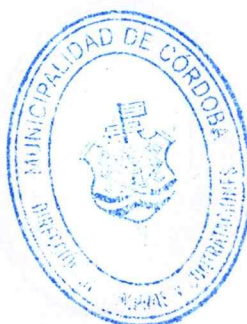
- a) Los operadores destinados al servicio de la Municipalidad deben ser monitoreados según el protocolo de monitoreo definido por el Adjudicatario y aprobado previamente por la Municipalidad.

EL MARCELO VERCELLONE
SECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

Edificio 6 de julio - Másculo 1 de Nivel 120 | 4285400
www.cordoba.gov.ar

22

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



- b) El Adjudicatario deberá realizar la tarea de muestreo y grabación de gestiones en sus instalaciones y con personal propio según el procedimiento previamente aprobado para tal fin, siempre que la gestión use herramientas tecnológicas provistas por el Adjudicatario.
- c) El Adjudicatario deberá asegurar la grabación y el backup del total de las llamadas In y Out. Asimismo, dentro de los primeros 10 días de cada mes, el Adjudicatario deberá poner a disposición de la Municipalidad los audios de todas las tipificaciones de reclamos en el sitio virtual que la Municipalidad le indique para tal fin. Además, el Adjudicatario deberá contar con un sitio FTP donde deberán estar disponibles todos los audios clasificados dentro de las tipificaciones de reclamos. En este mismo sitio pueden subirse otros audios que se necesiten para otras gestiones (calibraciones, capacitaciones, etc.) donde el plazo de entrega se establece entre las partes.
- d) El total de las grabaciones de las gestiones serán conservadas por el Adjudicatario por todo el plazo de la contratación, procediendo luego a la destrucción del material de soporte donde se encuentren cuando dichas herramientas de tecnológicas sean provistas por el Adjudicatario.
- e) El monitoreo de los representantes estará a cargo de los monitores del Adjudicatario. El total de llamadas a monitorear se determinará entre el Adjudicatario y la Municipalidad.
- f) La Municipalidad monitoreará a partir de una muestra representativa y aleatoria de transacciones definida para tal fin.
- g) La Municipalidad realizará controles sobre la implementación del enfoque de monitoreo estipulado en su instructivo de calidad.

5 Información Operativa

- a) La Municipalidad será responsable de la comunicación necesaria para que el Adjudicatario ejecute los procesos de atención definidos en el detalle del proceso.
- b) El Adjudicatario deberá garantizar la ejecución consistente con el diseño definido entre los distintos representantes.

6 Implementación de Contingencias Operativas y de los Sistemas

- a) Ante cualquier eventualidad que altere el normal funcionamiento del Contact Center, el Adjudicatario deberá comunicar formalmente a la Municipalidad el problema dentro de los primeros treinta (30) minutos de ocurrido y deberá informar el plazo estimado de solución de aquellos problemas que son responsabilidad del Adjudicatario.
- b) Tanto en los casos de indisponibilidad parcial como total (es decir si la indisponibilidad afecta sólo a algunos representantes o a todos se medirá la disponibilidad de los sistemas según métrica del Manual Operativo. De acuerdo con los resultados el Adjudicatario puede ser penalizado o premiado. Cuando la Municipalidad sea responsable de dicha indisponibilidad no correrá el descuento de las horas a el Adjudicatario.
- c) Ante estas eventualidades, la Municipalidad y el Adjudicatario en conjunto, validarán las posibles acciones de contingencia a tomar, las cuales deben ser claramente descriptas y comunicadas a todos los involucrados por escrito.
- d) El Adjudicatario debe contar con un Plan de Contingencias que abarque al menos los puntos siguientes:
 - Caída de enlace de los proveedores de internet.
 - Caída de tramas telefónicas.
 - Caída de plataforma del centro de contactos.
 - Imposibilidad de utilización de los puestos asignados a los agentes.

7 Comunicación de la Municipalidad con el Adjudicatario

El Adjudicatario deberá garantizar los medios necesarios para que la Municipalidad pueda comunicarse con el personal operativo y administrativo en cualquier momento durante toda la jornada laboral y durante el tiempo en que se esté prestando servicio de Contact Center.

8 Adecuación marco legal vigente

Publicado 6 de Julio - Martes 1 de Agosto 1201 4255600
www.cordoba.gub.ar



23
ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



El Adjudicatario se compromete a cumplir las leyes, disposiciones, y/o reglamentaciones de las autoridades públicas vigentes, que pudieran afectar la actividad. En ningún caso la Municipalidad asumirá responsabilidad por la omisión en la observación por parte del Adjudicatario del ordenamiento jurídico vigente. (E). Ley 16.951 de creación del Registro Nacional No llame).

9 Inspección y auditorías

La Municipalidad tendrá la facultad de controlar por sí o por intermedio de quienes designe, el correcto cumplimiento del Servicio.

Auditorías. Con razonable notificación, la Municipalidad, a su propio costo, por sí o por un tercero designado a tal fin, podrá auditar todos los libros y registros (incluyendo registros electrónicos) del Proveedor con el fin de confirmar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, contenidas en el presente. Los exámenes sobre los libros no deberán interferir razonablemente en el negocio normal del Proveedor.

La falta de observaciones por parte de la Municipalidad en las inspecciones y/o auditorías, no dispensa al Proveedor de las responsabilidades que, de acuerdo a la normativa legal y/o a lo establecido en el presente, le corresponden.

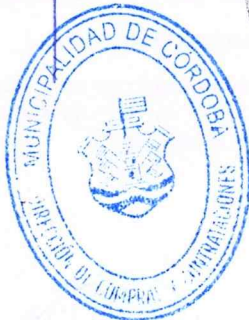
10 Registro de informes

El Adjudicatario deberá confeccionar un instructivo para la correcta ejecución del servicio y llevar registros de las tareas realizadas y novedades ocurridas en ocasión del servicio.

Los instructivos, registros y toda otra documentación y/o información relacionada al servicio deberá estar siempre disponible y será entregada en original a la Municipalidad a su sólo requerimiento.

MARCELO VERCELLONE
SECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ARIEL MARCELO VERCELLONE
SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA



Servicio: "Servicio de Contact Center de la Municipalidad de Cordoba"
Expte. Original N° 926-007311/2024

ANEXO AL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

REDETERMINACION DE PRECIOS

En los términos de la Ordenanza N° 10.788/04, se procederá con la siguiente Metodología:

- a) El precio unitario ó global redeterminado del Contrato debe responder a la siguiente expresión general, sujeta a condiciones particulares contenidas en la referida Ordenanza.

$$PR = PB \times 0,10 + PB \times 0,90 \times F_R$$

donde:

PR = Precio Redeterminado.

PB = Precio Básico, esto es el de la oferta neto de facturación acumulada.

F_R = Factor de Redeterminación del Contrato.

- b) La Metodología detallada en el punto anterior deberá aplicarse, a solicitud del contratista o concesionario, cuando la variación reflejada por el Factor de Redeterminación sea de un incremento igual o mayor al 10% (diez por ciento) con relación al precio básico o por la Municipalidad de Córdoba cuando resulte una disminución de igual variación.

- c) Los parámetros de ponderación y los Índices a considerar para este contrato son los siguientes:

$$Fr = 0,80 \frac{MO_1}{MO_0} + 0,20 \frac{Gastos.Grales_1}{Gastos.Grales_0}$$

donde:

F_R: Factor de Redeterminación.

MO_(0,1): Mano de Obra. Factor 6.12 Telecomunicaciones y Correos - Índice de Bienes y Servicios - Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Córdoba.

Gastos. Grales_(0,1): Gastos Generales. Factor 11 - Índice de Bienes y Servicios - Dirección General de Estadísticas y Censos de la Provincia de Córdoba.

- d) La solicitud de redeterminación deberá ser presentada por la contratista mediante nota iniciando un expediente nuevo, exclusivamente.



Juan Manuel Menéndez
Director de Presupuesto
Municipalidad de Córdoba