



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2018 - AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

DECRETO N.º 404/18

Buenos Aires, 3 de diciembre de 2018

VISTO:

La Ley N° 2.095 (texto consolidado por la Ley N° 6.017), su Decreto Reglamentario N° 326/17 y su modificatorio Decreto N° 287/18, las Resolución N° 424/MHGC/13 y sus complementarias y modificatorias, la Disposición N° 1274/DGCYC/2017, los Expedientes Electrónicos N° 28927266- -MGEYA-DGAYCC/18 y N° 31489810- -MGEYA-DGTALMJG/18; y,

CONSIDERANDO:

Que, por la citada actuación tramita la Licitación Pública N° 2051-1766-LPU18, mediante el sistema Buenos Aires Compras (B.A.C.), tendiente a la contratación, bajo la modalidad de Orden de Compra Abierta, del servicio para la gestión y operación de un "Centro de Contacto Omnicanal Personalizado a los ciudadanos a través de BA 147", en un todo de acuerdo con las características descriptas en el Pliego de Especificaciones Técnicas que forma parte integrante de la presente contratación;

Que a través del citado servicio se brinda atención a la demanda de la ciudadanía sobre reclamos, solicitudes, turnos e información general acerca de los servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que, actualmente se atiende una demanda promedio de CUATROCIENTOS DIEZ MIL (410.000) llamadas mensuales, con un nivel de servicio de atención telefónica del OCHENTA POR CIENTO (80%) de los llamados antes de los TREINTA SEGUNDOS (30") y un nivel de abandono menor al SIETE POR CIENTO (7%), habiéndose obtenido a la fecha un índice de satisfacción del ciudadano del OCHENTA Y CINCO POR CIENTO (85%);

Que, para esta contratación se propicia aumentar las prestaciones brindadas, maximizándose las propiedades del servicio, el cual se encontrará disponible al ciudadano las VEINTICUATRO (24) horas del día, los SIETE (7) días a la semana;

Que a tenor de lo expuesto, corresponde la tramitación de los presentes actuados al amparo de lo normado por los artículos 31, 40 y concordantes de la Ley N° 2.095 y su correspondiente reglamentación;

Que a los fines de lograr mayor eficiencia, celeridad y eficacia, resulta conveniente la delegación en el Señor titular de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, de las atribuciones necesarias para la materialización, control y ejecución de la contratación desde su inicio hasta su finalización, así como las modificaciones, ampliaciones de plazo y su rescisión, en caso de corresponder;

Que, mediante el Decreto N° 17/2018 se aprobaron el Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PLIEG-2018-02574353-SECAYGC) y el Pliego de Especificaciones Técnicas (PLIEG-2018-02553498-DGAYCC), tendientes a la contratación del mencionado servicio, habiendo sido dicho procedimiento dejado sin efecto mediante la RESOL-2018-60-SECAYGC en virtud de las atribuciones previstas en el artículo 84 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por la Ley N° 6.017) y el artículo 2° del citado decreto;



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

"2018 - AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

Que, en otro orden de ideas, por Disposición N° 1274/DGICYC/2017, el Director General de Compras y Contrataciones en su carácter de Órgano Rector aprobó el Pliego Único de Bases y Condiciones Generales, el que se encuentra agregado en estos actuados;

Que el presupuesto estimado para la contratación asciende a la suma de PESOS QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES (\$ 576.000.000) por un periodo de VEINTICUATRO (24) meses;

Que a tenor de lo expuesto corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares conjuntamente con su Anexo y de Especificaciones Técnicas para la contratación del servicio en cuestión;

Que han tomado la intervención de su competencia las Direcciones Generales de Compras y Contrataciones y de Redeterminación de Precios, ambas dependientes del Ministerio de Economía y Finanzas, así como la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 1.218 (Texto consolidado por la Ley N° 6.017);

Por ello, en uso de las facultades que le son propias conferidas por los artículos 102 y 104 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, y en un todo de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 2.095 (texto consolidado por la Ley N° 6.071) y su Decreto Reglamentario N° 326/17, modificado por el Decreto N° 287/18,

EL JEFE DE GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES DECRETA

Artículo 1°.- Apruébanse el Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PLIEG-2018-31840620-SECAYGC) y el Pliego de Especificaciones Técnicas (PLIEG-2018-31648502-DGAYCC) que forman parte de la presente, tendientes a la contratación del servicio para la gestión y operación de un "Centro de Contacto Omnicanal Personalizado a los ciudadanos a través de BA 147", que tramita mediante la Licitación Pública N° 2051-1766-LPU18, de conformidad con los artículos 31, 40 y concordantes de la Ley N° 2.095 (Texto consolidado por la Ley N° 6.017).

Artículo 2°.- Delégase en el Señor Secretario de Atención y Gestión Ciudadana dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros la facultad de realizar la correspondiente convocatoria, emitir circulares aclaratorias con y sin consulta, sobre la documentación licitatoria que se aprueba por el artículo 1° del presente Decreto, establecer la fecha, hora y lugar de presentación de ofertas y del Acto de Apertura, así como su modificación, designar a las personas que compondrán la Comisión de Evaluación de Ofertas, aprobar y adjudicar el presente proceso, establecer prórrogas a los plazos fijados en los Pliegos, dictar los actos administrativos necesarios para materializar la Licitación, así como a dictar todos los actos administrativos necesarios para la ejecución del contrato hasta su finalización, así como a su rescisión en caso de corresponder, todo ello en el marco de la normativa aplicable.

Artículo 3°.- El presente Decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros.

Artículo 4°.- Publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, y en la página web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y para la continuidad del trámite pase a la Gerencia Operativa de Compras y Contrataciones de la Dirección



Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
"2018 - AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD"

General Técnica, Administrativa y Legal de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
RODRÍGUEZ LARRETA - Miguel