



**Corredores Viales**  
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

**Acta Firma Conjunta**

**Número:**

**Referencia:** ACTA COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES - Contratación de una herramienta multicanal (Contact Center) de atención al usuario para los tramos I a X - EX-2022-00066865- -CVSA-DC#CVSA

---

TIPO DE REUNIÓN	COMITÉ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	
FECHA		
08-03-23	HORA DE INICIO: 15.00	HORA DE FINALIZACIÓN: 14.00
LUGAR	Sala de Reuniones Sede Social (Avenida Presidente Roque Sáenz Peña N° 777 - Piso 5to. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires)	

PARTICIPANTES	
	Gerente General: Lic. Leonardo Zara
	Gerente de Administración y Finanzas: Dra. Mariana Natacha Sánchez Mosquera
	Área Solicitante: Gerencia de Innovación, Planificación y Control: Daniel Moffa.

## ORDEN DEL DÍA

1 Aprobación de la Licitación Privada de Etapa Única Nacional N°24/2022- "Contratación de una herramienta multicanal (Contact Center) de atención al usuario para los tramos I a X de CORREDORES VIALES S.A." – Expediente N° EX-2022-00066865- -CVSA-DC#CVSA.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Toma la palabra el Sr. Gerente General, Lic. Leonardo Zara, quien, previa verificación de la presencia de los miembros del Comité de Compras y Contrataciones para sesionar, abre el acto para tratar el Punto del Orden del Día denominado "Aprobación de la Licitación Privada de Etapa Única Nacional N°24/2022- "Contratación de una herramienta multicanal (Contact Center) de atención al usuario para los tramos I a X de CORREDORES VIALES S.A." – Expediente N° EX-2022-00066865- -CVSA-DC#CVSA".

Continúa en uso de la palabra el Sr. Gerente General, informando que mediante Memorándum N° ME-2022-00062963-CVSA-GIPC#CVSA, de fecha 29 de Abril de 2022, la Gerencia de Innovación. Planificación y Control en conjunto con el Departamento de Atención a las Personas Usuarías solicitaron iniciar un proceso a los fines de la contratación de una herramienta omnicanal (Contact Center) de atención al usuario para los tramos del I al X.-

La contratación se estimó en un monto total de PESOS ONCE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE (\$11.851.257) más IVA.

Continúa en uso de la palabra el Lic. Zara, informando que la Subgerencia de Compras y Adquisiciones, a orden 3 (PV-2022-00067783-CVSA-SCA#CVSA) informó que corresponde encuadrar la contratación bajo la figura de Licitación Privada de Etapa Única Nacional, de acuerdo a los artículos 3 y 39 del Reglamento General de Contrataciones.

La Gerencia de Administración Finanzas mediante PV-2022-00067881-CVSA-GAF#CVSA, tomó la intervención en el ámbito de sus competencia, dejando constancia que la contratación del servicio está prevista en el Programa Económico Financiero (PEF), y que se procederá a tener en cuenta financieramente el monto señalado precedentemente. Asimismo, señaló que cuando los fondos de la recaudación por peaje no sean suficientes, tanto el Plan de obras de conservación, mantenimiento, corrección superficial, refuerzo estructural de la calzada y obras nuevas como así también la operación y explotación de los Corredores Viales Nacionales, serán financiados a través de los fondos del SISVIAL, en virtud del Decreto N° 1036/2020.

En este orden, la Gerencia General procedió a autorizar el inicio del procedimiento que nos ocupa, tal como consta en el Informe N° IF-2022-00076342-CVSA-GG#CVSA, de fecha 24 de Mayo de 2022.

Con posterioridad a la autorización de inicio intervino el Departamento de Compras mediante PV-2022-00084538-CVSA-DC#CVSA de fecha 07 de Junio de 2022, por el cual solicitó al área requirente se ratifique o rectifique los bienes y servicios requeridos en la presente Licitación, como así también los montos estimados informados oportunamente. Se da respuesta al requerimiento mediante IF-2022-00098366-CVSA-GIPC#CVSA, por el cual se informa que se requiere un total de 50 licencias de agente, incrementales por el uso, 12 licencias supervisor y 5 licencias de Administrador, 50 licencias de calidad, 15 licencias de marcador predictivo, 63 licencias de gestor de incidencias, 63 licencias de formularios editables, 1 licencia de módulo de whatsapp, 1 licencia de módulo de chat, sms y mail. Se requieren 50 canales de IVR. Las licencias del servicio serán mensuales por un plazo de DOCE (12) meses con opción a prórroga por igual término, Incluyendo soporte Técnico 24/7 por igual periodo. El plazo de los licenciamientos comienza a correr a partir del día de la implementación. E informan que la contratación asciende a un total de PESOS DIECISEIS MILLONES

SEISCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHENTA Y TRES (\$16.812,084) Y un costo en dólares de CIENTO CUARENTA MIL (USD 140.000,00).

A continuación, interviene nuevamente el Departamento de Compras mediante PV-2022-00104713-CVSA-DC#CVSA por el cual solicita otorgar conformidad al Pliego de Bases y Condiciones Particulares, la cual es otorgada por la Gerencia de Innovación, Planificación y Control mediante IF-2022-00109846-CVSA-GIPC#CVSA de orden 16.

En atención a las modificaciones realizadas y al nuevo presupuesto informado, la Gerencia de Administración y Finanzas con fecha 25 de Julio de 2022 mediante PV-2022-00112853-CVSA-GAF#CVSA procedió a tener en cuenta financieramente el monto rectificado para la presente Licitación.

En este orden, la Subgerencia de Compras y Adquisiciones incorpora el proyecto de pliego de bases y condiciones particulares, y lo remite a la Gerencia de Coordinación Legal a los fines de que ésta emita opinión en el ámbito de su competencia. (IF-2022-00113328-CVSA-SCA#CVSA).

Dicha Gerencia interviene mediante Dictamen Jurídico de fecha 2 de agosto de 2022, IF-2022-00117573-CVSA-GCL#CVSA, mediante el cual realizó una serie de recomendaciones al Proyecto de Pliego de Bases y Condiciones Particulares, tal como consta en el Capítulo IV - "RECOMENDACIONES". Atento a esto, a orden 32 obra la Providencia N° EX-2022-00066865- -CVSA-DC#CVSA por la cual la Gerencia de Innovación, Planificación y Control dio respuesta a las sugerencias antes mencionadas.

Se informa que a continuación, en IF-2022-00120788-CVSA-SCA#CVSA, se agregó el Pliego de Bases y Condiciones Particulares definitivo, el cual fue autorizado por la Gerencia General en orden 37 (IF-2022-00123450-CVSA-GG#CVSA), en cumplimiento del artículo 4° del RGC.

Toma la palabra la Dra. Mariana Natacha Sánchez Mosquera, para informar en relación con la Convocatoria, cuyo Acto de Apertura fue previsto para el día 25 de Agosto de 2022 a las 12:00 horas. (IF-2022-00123624-CVSA-SCA#CVSA):

a) Mediante IF-2022-00123673-CVSA-DC#CVSA, se vinculó el listado de empresas, cámaras, asociaciones y federaciones del rubro invitadas a participar de la licitación.

b) Se dio difusión a través de la Página Web de la Empresa (IF-2022-00123735-CVSA-DC#CVSA).

c) Con fecha 12 de agosto de 2022, se invitó a empresas, cámaras, asociaciones y federaciones del rubro invitadas a participar de la licitación, tal consta en orden 43. En igual fecha se realizó la difusión de la convocatoria mediante correo electrónico vinculado al IF-2022-00123741-CVSA-DC#CVSA de orden 44

Como consecuencia de la solicitud de varias empresas del rubro (ordenes 46 a 57), la Subgerencia de Compras y Adquisiciones emitió la Circular Modificatoria N°1, vinculada al expediente en IF-2022-00128153-CVSA-SCA#CVSA de orden 60, mediante la cual modifica la fecha de la convocatoria del proceso de selección. La constancia de publicación de la circular en la página web de la empresa luce agregada al expediente mediante IF-2022-00128261-CVSA-DC#CVSA. Es notificada a las empresas del rubro mediante correo electrónico de fecha 22 de agosto de 2022 vinculado al IF-2022-00128275-CVSA-DC#CVSA y a las cámaras, asociaciones y federaciones del rubro a través del correo electrónico de igual fecha (IF-2022-00128281-CVSA-DC#CVSA). Finalmente, vinculado al IF-2022- 00128286-CVSA-DC#CVSA, consta la notificación a DNV.

A continuación, se vincularon las consultas N° 10 (IF-2022-00128354-CVSA-DC#CVSA), N° 11 (IF-2022-00131159-CVSA-DC#CVSA), N° 12 (IF-2022-00133219-CVSA-DC#CVSA), N° 13 (IF-2022-00135570-CVSA-DC#CVSA) y N° 14 (IF-2022-00135720-CVSA-DC#CVSA).

La Gerencia de Innovación, Planificación y Control, mediante el memorándum N° ME-2022-00134698-CVSA-GIPC#CVSA da respuesta a las consultas formuladas por potenciales oferentes, consolidadas en un único documento el cual se complementa con los archivos denominados "Pauta sistema de CVSA" y "Casos de uso app", que acompaña embebidos. Posteriormente, mediante ME-2022-00135932-CVSAGIPC#CVSA, dicha Gerencia solicita el reemplazo del documento "Casos de uso app.pdf" por el embebido en el citado

memorándum.

La Circular Aclaratoria N°1 emitida por la Subgerencia de Compras y Adquisiciones obra vinculada al IF2022-00136040-CVSA-SCA#CVSA y la constancia de publicación de la circular en la página web de la empresa luce agregada al expediente mediante IF-2022-00136360-CVSA-DC#CVSA.

Es notificada a las cámaras, asociaciones y federaciones del rubro a través del correo electrónico de fecha 6 de septiembre de 2022 incorporado al IF-2022-00136374-CVSA-DC#CVSA, a las empresas del rubro mediante correo electrónico de igual fecha en IF-2022-00136361-CVSA-DC#CVSA y a DNV (IF-2022-00136376-CVSA-DC#CVSA).

Seguidamente, se vincularon al expediente las consultas N° 15 (IF-2022-00137110-CVSA-DC#CVSA) y N° 16 (IF-2022-00137110-CVSA-DC#CVSA).

En este sentido, la Subgerencia de Compras y Adquisiciones emitió la Circular Aclaratoria N° 2 vinculada al IF-2022-00138928-CVSA-SCA#CVSA y la Circular Aclaratoria N° 3 vinculada al IF-2022-00139064-CVSA-SCA#CVSA. La constancia de publicación de ambas circulares en la página web de la empresa, luce agregada en IF-2022-00139296-CVSA-DC#CVSA. Mediante correo electrónico de fecha 9 de septiembre de 2022 se notifica la circular N°2 a las empresas del rubro (IF-2022-00139317-CVSA-DC#CVSA), a las cámaras, asociaciones y federaciones del rubro (IF-2022-00139320-CVSA-DC#CVSA) y a DNV (IF-2022-00139328-CVSA-DC#CVSA). La circular N°3 es notificada a las empresas del rubro mediante correo electrónico de fecha 9 de septiembre de 2022 (IF-2022-00139335-CVSA-DC#CVSA), a las cámaras, asociaciones y federaciones del rubro mediante correo electrónico de igual fecha vinculado al IF-2022-00139338-CVSA-DC#CVSA y a DNV (IF-2022-00139340-CVSA-DC#CVSA).

En la fecha prevista se realizó la Apertura de Ofertas según surge del Acta correspondiente: ACTA-2022-00142179-CVSA-DC#CVSA, publicada en la Página Web de esta Empresa dando cumplimiento así al Artículo 15°, tercer párrafo, Inciso 4 del Reglamento, constando a orden 97, donde se recibieron, tal como consta CUATRO (4) ofertas, que luego se detallan, dejándose constancia que los importes no incluyen IVA:

1. PREVI S.R.L. (CUIT N° 30-71463094-2) Cotiza por todos los renglones, por la suma total de PESOS TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS (\$32.840.800) más I.V.A. y DÓLARES ESTADOUNIDENSES CIENTO DIECINUEVE MIL (USD 119.000) (IF-2022-00142235-CVSA-DC#CVSA).

2. CYT COMUNICACIONES Y TELEMATICA SRL: (CUIT N° 30-63824791-3) Cotiza por los renglones 1 al 13, por la suma total de PESOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS (\$15.517.800,00) más I.V.A. (IF-2022-00142252-CVSA-DC#CVSA).

3. EDS DATA SOLUTIONS S.A.: (CUIT N° 30-71449912-9) Cotiza por los renglones del 1 al 13, por la suma total de PESOS DIECISÉIS MILLONES TRESCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS CATORCE (\$16.315.714,00) más I.V.A. (IF-2022-00142315-CVSA-DC#CVSA).

4. MITROL SRL: (CUIT N° 30-62156402-8) Cotiza por todos los renglones por la suma total de PESOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS DOCE MIL TREINTA Y CUATRO CON CUATRO CENTAVOS (\$16.812.034,04) más I.V.A. y DÓLARES ESTADOUNIDENSES CIENTO CUARENTA MIL (USD 140.000) (IF-2022-00142356-CVSA-DC#CVSA).

A continuación, mediante IF-2022-00142425-CVSA-DC#CVSA, lucen agregadas las constancias web de inscripción en AFIP y mediante IF-2022-00142417-CVSA-DC#CVSA los certificados REPSAL de los oferentes.

Seguidamente, se vinculó al expediente el cuadro comparativo de ofertas en el IF-2022-00143207-CVSA-DC#CVSA por el Departamento de Compras, el cual fue remitido a la Comisión Evaluadora mediante el IF-2022-00144713-CVSA-SCA#CVSA, para su intervención en el ámbito de su competencia.

La Gerencia de Innovación, Planificación y Control a través del IF-2023-00013459-CVSA-GIPC#CVSA de orden 108 solicita dejar sin efecto el proceso licitatorio en trámite de acuerdo con la facultad establecida en el artículo 31 del PBCP que rige la contratación, señalando que “La imprecisión y ambigüedad en las

especificaciones técnicas dieron como resultado la presentación de gran cantidad y volumen de consultas con su consecuente emisión de circulares, que afectaron la claridad en la concurrencia de un universo de interesados/ofertantes en las condiciones Contractuales.” Asimismo, indicó que “resulta palpable que el tiempo transcurrido entre la confección de las especificaciones técnicas, los plazos del propio proceso de contratación hasta la fecha del acto de apertura de ofertas, también como consecuencia de las consultas y sus respuestas, han arrojado un lapso dilatorio de aproximadamente 7 meses; por lo que el diseño funcional de la solución tecnológica requerida en aquella oportunidad también ha sufrido modificaciones según las necesidades y prioridades del Departamento de Usuarios de CVSA en base a la evolución del negocio, que deben ser receptadas para cumplimentar íntegramente con los objetivos y fines que buscan con la necesidad a satisfacer.” En dicho sentido, manifestó que se han encontrado soluciones alternativas al día de la fecha que resultan más convenientes para CORREDORES VIALES S.A. Por último, agregó que “Estas necesidades pueden ser cubiertas con soluciones que ofrecen proveedores actuales con órdenes de compra vigente y que cubren las actuales expectativas de servicio requeridas por el Departamento de Atención a Usuarios.”

En virtud de lo expuesto, toma la palabra el Sr. Gerente General, para informar que la Gerencia de Coordinación Legal se expidió mediante Dictamen Jurídico N° IF-2023-00018749-CVSA-GCL#CVSA, de fecha 26 de Enero de 2023, cuyos términos se comparten, y al que corresponde remitirse en mérito a la brevedad, considerando especialmente lo expresado en el Capítulo II - “MARCO NORMATIVO”, ya que allí se describen en forma amplia y precisa los fundamentos de la Contratación, tanto desde el punto del Contrato de Concesión suscrito como del Reglamento General de Contrataciones.

Dice a continuación que la Gerencia de Coordinación Legal ha emitido opinión, expresando, en síntesis, y en lo sustancial, que no encuentra óbice para proceder a dejar sin efecto el procedimiento aquí en trámite conforme las consideraciones vertidas por la Gerencia de Innovación, Planificación y Control en IF-2023-00013459-CVSA-GIPC#CVSA.

Finalmente, las presentes actuaciones fueron elevadas a este Comité.

Luego de un intercambio de opiniones, los miembros del Comité resuelven Aprobar el Procedimiento de Selección realizado y dejar sin efecto la Licitación Privada Nacional de Etapa Única N°24/2022. Los presentes declaran haber examinado exhaustivamente la documentación obrante en el Expediente de Contratación y en consecuencia le prestan conformidad a todos sus términos.

FIRMAS:

1. Gerente General:
2. Gerente de Administración y Finanzas:
3. Representante del Área solicitante, Gerente de Obras:

