

**RESOLUCIÓN Nº 134/2025**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA DESTINADA A LA CONTRATACIÓN PARA LA PROVISIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES QUE SE CONTACTAN VÍA WHATSAPP.**

Mendoza, 17 de marzo de 2025.

**VISTO**

El Expediente Electrónico Nº EX-2025-01012964- GDEMZA-FTYC, caratulado "Licitación Pública destinada a la provisión de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp", y;

**CONSIDERANDO**

Que mediante Resolución Nº 10/2016 del Órgano Colegiado de la Administradora Provincial del Fondo se estableció el Régimen de Contrataciones de la Institución, aprobándose la aplicación del régimen de contrataciones previsto en la Ley Nº 8.706 y su Decreto Reglamentario Nº 1.000/2015;

Que, en Orden Nº 3, la Subdirección de Innovación y Procesos solicita la contratación de la plataforma para la gestión de atención de clientes vía whatsapp por un plazo de treinta y seis (36) meses;

Que, en Orden Nº 4, rola presupuesto del cual se desprende que el costo mensual del servicio descrito ut supra asciende a dólares estadounidenses quinientos treinta y siete con veinticuatro centavos (U\$S 537,44), IVA incluido, para veinte (20) usuarios, ascendiendo el costo anual, a dólares estadounidenses seis mil cuatrocientos cuarenta y seis con ochenta y ocho centavos (U\$S 6.446,88) y, para el período de contratación requerido por la Subdirección de Innovación y Procesos, el costo total se eleva a dólares estadounidenses diecinueve mil trescientos cuarenta con sesenta y cuatro centavos (U\$S 19.340,64);

Que, a la fecha del presupuesto, la cotización tipo de cambio vendedor de la moneda dólar estadounidense publicada por el Banco de la Nación Argentina es de pesos un mil setenta y seis (\$ 1.076), por lo que la contratación que se propicia asciende a un total de pesos veinte millones ochocientos diez mil quinientos veintiocho con sesenta y cuatro centavos (\$ 20.810.528,64);

Que atento al monto de la mencionada contratación corresponde tramitar la misma mediante un llamado a licitación con publicación en virtud de lo dispuesto por la Ley de Administración Financiera Nº 8.706 artículos 139, 142 y cc.;

Que, en Orden Nº 7, obra consulta efectuada en el Listado de Insumos del Portal de Compras Públicas de Mendoza, el cual arroja resultado negativo a la búsqueda;

Que, en Orden N° 11, obra proyecto de resolución aprobatoria del llamado a licitación del servicio de referencia y del Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas elaborado por la Subdirección de Innovación y Procesos juntamente con el Departamento Servicios Administrativos;

Que, en Orden N° 22, División Asesoría Letrada entiende que “... *Del análisis del proyecto del acto administrativo de aprobación del llamado a Licitación y del Pliego de Condiciones Particulares y Especificaciones Técnicas (Orden N° 11), no existen objeciones legales que realizar a los mismos por lo que se sugiere la prosecución del trámite pertinente...*”;

Que, en Orden N° 18, obra volante de imputación preventiva por la suma de pesos veinte millones ochocientos sesenta y ocho mil quinientos cincuenta con cincuenta y seis centavos (\$ 20.868.550,56), emitido por el Departamento Contabilidad, considerando que el tipo de cambio vendedor de la moneda dólar estadounidense publicada por el Banco de la Nación Argentina al 20 de febrero del corriente año, es de pesos un mil setenta y nueve (\$ 1.079):

Que este acto se dicta en virtud de las disposiciones del artículo 2° inciso d) de la Resolución N° 10/2016 emitida por el Órgano Colegiado de la Administradora Provincial del Fondo y conforme a lo dispuesto en los artículos 7° y 9° de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 9.003.

Por ello,

**LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA  
ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO**

**RESUELVE**

**Artículo 1:** Apruébase el llamado a Licitación Pública destinada a la provisión del servicio de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp.

**Artículo 2:** Apruébase el Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas que forma parte de la presente como Anexo.

**Artículo 3:** Instrúyase al Departamento de Servicios Administrativos a llevar a cabo todos los actos útiles necesarios para que el llamado aprobado en el artículo 1 de la presente, se realice a través del sitio web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, en el marco de las disposiciones comprendidas en la Ley N° 8.706 y su Decreto Reglamentario N° 1000/2015.

**Artículo 4:** Designase como integrantes de la Comisión de Preadjudicación a la Subdirectora de Administración y al Subdirector de Innovación y Procesos de la Administradora Provincial del Fondo.

**Artículo 5:** El gasto que demande el cumplimiento de la contratación que se propicia por la presente se atenderá con la Partida Presupuestaria N° 41301 - Servicios del presupuesto vigente.

**Artículo 6:** Autorízase al personal de la Sección Compras del Departamento Servicios Administrativos a certificar que la/s firma(s) inserta(s) en el documento de garantía previsto en el Anexo II del Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza, o que las mismas han sido puestas ante sí, certificación que sólo será válida para el procedimiento licitatorio y adjudicación que se tramita en el Expediente Electrónico N° EX-2025-01012964- GDEMZA-FTYC caratulado “Licitación Pública destinada a la provisión de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp”.

**Artículo 7:** Notifíquese y archívese.

## ANEXO DE LA RESOLUCIÓN Nº 134/2025

### PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### ARTÍCULO 1º: OBJETO

El presente proceso licitatorio tiene por objeto la provisión del servicio de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp con la Administradora Provincial del Fondo, en adelante **“la Administradora”**.

El servicio deberá incluir, como mínimo, las prestaciones que se detallan a continuación.

- Capacidad de hasta 40 usuarios activos simultáneamente.
- Independencia del uso de un teléfono celular: integración con API Whatsapp
- Business de Meta (Facebook).
- Bot para automatizar las respuestas según las necesidades de los clientes.
- Plantillas para la gestión de respuestas rápidas.
- Bandejas diferenciadas por usuarios y grupos de usuarios.
- Posibilidad de transferir o asignar chats entre usuarios.
- Bandeja de archivo de chats finalizados.
- Búsqueda de chats.
- Gestión de plantillas aprobadas por Meta (Facebook) para el envío de mensajes en frío.
- Agenda de contactos.
- Envío de mensajes masivos.
- Soporte Técnico por Whatsapp y e-mail en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hs. con respuesta dentro de un período no mayor a una (1) hora desde que fuera solicitado.
- Implementación y parametrización acorde al funcionamiento de la plataforma actualmente en uso, incluyendo historial de chats, parametrización del bot, carga de plantillas, alta de usuarios, carga de agenda de contactos, etcétera.

#### ARTÍCULO 2º: FECHA Y LUGAR DE APERTURA DE OFERTAS

El día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza, se procederá al acto de apertura de ofertas, el cual se realizará en la sede central de **“la Administradora”**, sita en calle Montevideo Nº 456, tercer piso, Ciudad de Mendoza.

#### ARTÍCULO 3º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Los oferentes deberán constituir garantía de mantenimiento de oferta equivalente al uno por ciento (1%) del monto total ofertado, conforme a [ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#), del presente Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas.

#### ARTÍCULO 4º: PLAZO DE MANTENIMIENTO DE LAS OFERTAS

Los oferentes se obligan a mantener sus propuestas por el término de treinta (30) días hábiles a

contar desde el día inmediato siguiente al del acto de apertura de las ofertas.

Si los oferentes que no manifestaran en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de diez (10) días hábiles al vencimiento del plazo antes mencionado, la oferta presentada se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

#### **ARTÍCULO 5º: FORMA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Los oferentes presentarán su oferta en soporte papel, a mérito de la excepción dispuesta en el Artículo 11 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, en original, en la sede central de “**la Administradora**”, hasta el día y hora publicados en la página web de la Dirección General de Contrataciones y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza. La propuesta deberá estar firmada, en todas sus hojas, por el oferente o su representante legal, con aclaración de firma.

El sobre se presentará con la inscripción que a continuación se indica:

<p style="text-align: center;"><b>ADMINISTRADORA PROVINCIAL DEL FONDO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LICITACIÓN PÚBLICA DESTINADA A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES QUE SE CONTACTAN VÍA WHATSAPP</b></p> <p>Fecha y hora de Apertura: (la publicada en página web de la Dirección General de Contrataciones Públicas y Gestión de Bienes del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de Mendoza)</p>
--

El sobre con la oferta deberá contener:

1. La oferta económica, en original, según modelo de Planilla de Cotización, que obra en [ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN](#).
2. Constitución de domicilio especial en la Provincia de Mendoza.
3. Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, circulares y/o aclaratorias (en caso de emitirse), debidamente firmados en todas sus hojas.
4. Constancias de inscripción en impuestos nacionales (ARCA) y en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos de la Provincia de Mendoza (como contribuyente local o comprendido en el régimen de Convenio Multilateral, según corresponda).
5. Declaración jurada indicando que registra una antigüedad mínima de tres (3) años en la actividad correspondiente a la prestación del servicio objeto de la contratación. A tal efecto deberá indicar listado de clientes, año de la contratación y nombre y teléfono de contacto.
6. Constancia de Inscripción en el Registro Único de Proveedores (RUP).
7. Garantía de Mantenimiento de Oferta, conforme a lo establecido en el [ARTÍCULO 3º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#) y en el [ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA](#).
8. Formulario de Notificación Electrónica obrante en [ANEXO III - FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA](#).

9. Formulario de Adhesión al Sistema Electrónico de Transferencias Electrónicas de Fondos obrante en [ANEXO IV - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).
10. Acreditación de la antigüedad en la actividad que habilita al oferente para la prestación del servicio objeto de la licitación.
11. Listado de antecedentes comerciales, detallando: a) nombre de la empresa u organización, b) descripción de servicio prestado, c) nombre y apellido de contacto y d) teléfono o correo electrónico de contacto.

Podrán ser subsanados los requisitos enunciados anteriormente que no se encuentren comprendidos en el artículo 17 del Pliego de Bases y Condiciones Generales. A tal fin, la Comisión de Preadjudicación otorgará al oferente un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación pertinente, bajo apercibimiento de proceder al rechazo de la oferta. De igual modo, los oferentes estarán obligados a presentar y brindar toda la documentación y/o información complementaria que le sea requerida por ésta, siendo su inobservancia causal de rechazo de la oferta.

#### ARTÍCULO 6º: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión de Preadjudicación elevará a la Dirección Ejecutiva de “**la Administradora**” un informe no vinculante correspondiente al análisis de admisibilidad y conveniencia de las ofertas presentadas.

A tal efecto, en función de lo dispuesto por el artículo 19 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, las ofertas se calificarán de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$0,50 \times A + 0,35 \times B + 0,15 \times C = \text{calificación alcanzada por el oferente}$$

Valores para la calificación:

A. PRECIO OFERTADO		B. ANTECEDENTES COMERCIALES Y CONTRACTUALES		C. ACREDITACIÓN ODS	
Menor precio	1,0	Muy bueno	1,0	Muy bueno	1,0
Segundo lugar	0,8	Bueno	0,6	Bueno	0,6
Tercer lugar	0,6	Regular	0,3	Regular	0,3
Cuarto lugar	0,5	Malo	0,1	Malo	0,1

#### ARTÍCULO 7º: ADJUDICACIÓN

La Dirección Ejecutiva de “**la Administradora**” se reserva el derecho de aceptar la oferta que a su juicio satisfaga en mejor forma sus intereses o desecharlas todas si lo estima conveniente, sin que por tal motivo el oferente tenga derecho a reclamo o indemnización alguna.

## **ARTÍCULO 8º: GARANTÍA DE ADJUDICACIÓN**

En garantía de cumplimiento de adjudicación, “**el Adjudicatario**” deberá constituir una garantía equivalente al cinco por ciento (5%) del monto total adjudicado, dentro del plazo y de acuerdo a las modalidades establecidos en los incisos a) a j) del artículo 24 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

## **ARTÍCULO 9º LIQUIDACIÓN Y PAGO**

Cumplidas las prestaciones objeto de la presente contratación, “**el Adjudicatario**” presentará mensualmente un informe detallado de los servicios prestados y factura del canon correspondiente, bajo las siguientes condiciones:

1. Factura Electrónica B o C a nombre de Administradora Provincial del Fondo, CUIT N° 30-68413756-1.
2. Período de facturación: mensual, por mes vencido, debiendo explicitarse el período en la factura.
3. Plazo para presentar la factura: dentro de los siete (7) días hábiles de finalizado el mes junto con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM y constancia de inscripción en ARCA.

La factura deberá ser emitida en moneda de curso legal (pesos) considerando el tipo de cambio vendedor publicado por el Banco de la Nación Argentina el día previo a su emisión.

La factura será conformada por la Subdirección de Innovación y Procesos una vez que constate la ejecución del servicio, cumplido lo cual, se dará curso a la liquidación y pago correspondiente conforme a las siguientes pautas:

1. Plazo para el pago: dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir de la conformidad de recepción de la factura, siempre que se cuente con Constancia de Cumplimiento Fiscal o Constancia de Cumplimiento Fiscal con Deuda Regularizada vigente emitida por ATM.
2. Forma de pago: mediante transferencia bancaria a la cuenta declarada por el oferente conforme [ANEXO IV - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS](#).

Las facturas se considerarán recepcionadas cuando se cumplimenten las condiciones antes mencionadas en su totalidad, de lo contrario no se dará curso al trámite de pago de las mismas.

## **ARTÍCULO 10º: CONSULTAS**

Toda consulta al Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, como así también sobre sus respectivas circulares o aclaratorias, en caso que se emitan, deberá ser formulada únicamente por los oferentes a través de sus titulares, su/s representante/s legal/es o su/s apoderado/s, por escrito, dentro de los plazos previstos en el artículo 8 del Pliego de Bases y

Condiciones Generales, dirigida al Departamento Servicios Administrativos, debiendo presentarse en la sede central de “**la Administradora**”, en días hábiles y en horario de 8:00 a 13:00 horas, o vía e-mail a: [arodriguez@ftyc.gob.ar](mailto:arodriguez@ftyc.gob.ar) (consultas técnicas) y [mpuelles@ftyc.gob.ar](mailto:mpuelles@ftyc.gob.ar) (consultas generales).



**ANEXO I - PLANILLA DE COTIZACIÓN**

Mendoza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

**OFERENTE:** \_\_\_\_\_  
**CUIT:** \_\_\_\_\_  
**DOMICILIO LEGAL:** \_\_\_\_\_  
**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

De conformidad al Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, sírvase cotizar con destino a **“la Administradora”**:

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Mensual</b>	<b>Precio Total</b>
Provisión de Plataforma para la Gestión de Atención de Clientes que se contactan con la Administradora vía Whatsapp	36 meses	U\$\$	U\$\$

El precio deberá cotizarse con IVA incluido, en moneda DÓLAR ESTADOUNIDENSE con dos (2) decimales únicamente, caso contrario se procederá a “eliminar directamente a partir del segundo dígito”.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter

## ANEXO II - DOCUMENTO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

### PAGARÉ A LA VISTA SIN PROTESTO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES

Mendoza, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

Inscripción en RUP N° \_\_\_\_\_

Por U\$S \_\_\_\_\_

A la vista pagaré/emos a la Administradora Provincial del Fondo, o a su orden, sin protesto, la suma de dólares estadounidenses (EN LETRAS) \_\_\_\_\_ (U\$S \_\_\_\_\_) EN NÚMEROS), importe de garantía de oferta de la contratación que tramita en Expediente Electrónico N° EX-2025-01012964- -GDEMZA-FTYC caratulado "Licitación Pública destinada a la provisión de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp" a entera satisfacción y en todo de acuerdo a lo estipulado en el Pliego de Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, pagadero en la Ciudad Capital de Mendoza. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Decreto Ley N° 5965/1963, este pagaré podrá presentarse al cobro dentro del plazo de tres (3) años a contar de la fecha de su libramiento.

Apellido y Nombre o Razón Social \_\_\_\_\_  
Domicilio (calle y número) \_\_\_\_\_  
Localidad \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Aclaración \_\_\_\_\_

#### CERTIFICACIÓN

Esta Institución certifica que la(s) firma(s) inserta(s) en el presente documento, guarda(n) similitud con la(s) registrada(s) en el legajo inscripto en el Registro Único de Proveedores de la Provincia de Mendoza perteneciente(s) a(l) (los) Sr.(es) \_\_\_\_\_ quien(es) lo hace(n) en carácter de \_\_\_\_\_ de la empresa \_\_\_\_\_. Esta certificación sólo es válida para el acto licitatorio y la adjudicación que se tramita en Expediente Electrónico N° EX-2025-01012964- -GDEMZA-FTYC caratulado "Licitación Pública destinada a la provisión de plataforma para la gestión de atención de clientes que se contactan vía whatsapp".

Mendoza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

### ANEXO III - FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

El que suscribe, \_\_\_\_\_, DNI N° \_\_\_\_\_, por sí / en nombre y representación de \_\_\_\_\_, CUIT N° \_\_\_\_\_ (completar según corresponda), ACEPTA que toda comunicación que realice “**la Administradora**” referida a decisiones administrativas definitivas, emplazamientos, citaciones, vistas o traslados y demás comunicaciones que dicha Autoridad dispusiere, sea efectuada mediante notificación electrónica en el Domicilio Electrónico que se declara más abajo.

En tal sentido ACEPTA que la mencionada comunicación tiene y cumple con las exigencias establecidas en el Ley N° 9.003 de Procedimiento Administrativo.

Además, declara conocer que:

- ✓ Las comunicaciones realizadas en la dirección de correo declarada producirán todos sus efectos legales desde el momento de entrega en el correo del destinatario (confirmación automática de entrega), sirviendo en su defecto la que se solicite y envíe el destinatario del acto.
- ✓ La dirección de correo electrónico declarada subsistirá hasta tanto sea reemplazada por otra, debiendo notificarse por escrito y en forma fehaciente el cambio a la Administradora Provincial del Fondo.

A tal efecto, DECLARA formalmente como Domicilio Electrónico, en el cual recibirá todas las notificaciones electrónicas que me efectúe la Administradora Provincial del Fondo, el siguiente:

\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

También DECLARA conocer las direcciones de correo electrónico de los NOTIFICADORES de “**la Administradora**” que se detallan a continuación:

[egonsales@ftyc.gob.ar](mailto:egonsales@ftyc.gob.ar)

[vrodriguez@ftyc.gob.ar](mailto:vrodriguez@ftyc.gob.ar)

El que suscribe afirma que los datos consignados en este formulario son correctos y completos y que ha confeccionado el presente con carácter de declaración jurada.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente

\_\_\_\_\_  
Aclaración y D.N.I.

\_\_\_\_\_  
Carácter

#### ANEXO IV - SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA DE TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE FONDOS

El que suscribe, \_\_\_\_\_, en mi carácter de titular/representante legal/apoderado (tachar lo que no corresponda) de \_\_\_\_\_ manifiesta, en carácter de Declaración Jurada, que adhiere al sistema de pago a través de Transferencia Electrónica de Fondos, de acuerdo a los términos y condiciones contenidos en la presente solicitud, los cuales acepta y declara conocer, por lo que autoriza a que todo pago que deba realizar “**la Administradora**”, en concepto de cancelación de deudas a mi/nuestro favor (tache lo que no corresponda), por cualquier concepto, sea efectuado en la cuenta bancaria que se detalla en la presente.

Asimismo, afirma que la información consignada en este formulario es correcta y completa y que esta declaración jurada se ha confeccionado sin omitir dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad.

DENOMINACIÓN DE LA CUENTA	
BANCO	
SUCURSAL DEL BANCO	
TIPO DE CUENTA <sup>(1)</sup>	
N° DE CUENTA	
N° DE CUIT	
N° DE CBU	

(1) Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Caja Especial.

La orden de transferencia de fondos a la cuenta arriba indicada, efectuada por “**la Administradora**” dentro de los términos contractuales, con sus correspondientes retenciones de Seguridad Social, Impuesto sobre los Ingresos Brutos e Impuesto a las Ganancias, extinguirá la obligación del deudor por todo concepto, teniendo validez todos los depósitos que allí se efectúen, hasta tanto cualquier cambio que se opere en la misma le sea notificado fehacientemente a “**la Administradora**”.

**Asimismo, me comprometo a informar, en el momento de la presentación de la factura, los cambios realizados en mis inscripciones impositivas (ARCA / ATM).**

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Firma y aclaración: \_\_\_\_\_