



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura  
*“Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”*

RESO SAGYP N° 499/24

Buenos Aires, 10 de octubre del 2024

**VISTO:**

El TAE A-01-00027027-6/2024 caratulado *“D.G.C.C. S/ Soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo y desarrollo evolutivo para la plataforma “mi reclamo” y;*

**CONSIDERANDO:**

Que por la actuación TAE citada en el Visto, tramita la solicitud efectuada por la Dirección General de Informática y Tecnología, por la contratación de servicios de soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo sobre la plataforma Mi Reclamo y sus partes componentes. En tal sentido, la mentada Dirección General propuso cláusulas para incorporar en los proyectos de Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas (v. Nota Dirección DGIYT 634/24 y Adjuntos 113321/24 y 113322/24).

Que, en ese marco, la Dirección General de Compras y Contrataciones entendió viable el llamado a Licitación Pública, de etapa única, conforme lo dispuesto en los artículos 26, 28, 32, 33 y concordantes de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588), la Resolución CM N° 276/2020 y la Resolución SAGYP N° 30/2021 (v. Adjunto 139974/24).

Que en tal entendimiento, la Dirección General de Compras y Contrataciones elaboró los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, los cuales obran vinculados como Adjuntos 144819/24 y 144820/24 y estableció como presupuesto oficial la suma de pesos doscientos trece millones doscientos cuatro mil novecientos sesenta (\$ 213.204.960.-). Asimismo, elevó lo actuado a esta Secretaría y recomendó que *“la adquisición de los Pliegos correspondientes proceda mediante el pago de la suma de Pesos Doscientos Quince Mil (\$ 215.000.-), para participar en la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24”* (v.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura  
*“Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”*

Memo DGCC 1849/24).

Que la Ley N° 6.302 al modificar la Ley N° 31 creó la Secretaría de Administración General y Presupuesto y estableció dentro de sus funciones la de ejecutar, bajo el control de la Comisión de Administración, Gestión y Modernización Judicial, el presupuesto anual del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. inc. 4 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.588-) y la de realizar las contrataciones de bienes y servicios (cfr. inc. 6 del art. 27 de la Ley N° 31 -texto consolidado según Ley N° 6.588-).

Que en atención a los antecedentes antes relatados, de acuerdo a lo actuado por la Dirección General de Compras y Contrataciones, a lo solicitado por la Dirección General de Informática y Tecnología sobre la necesidad de impulsar la contratación de marras para garantizar el normal funcionamiento del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en línea con lo dictaminado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, corresponde aprobar los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, vinculados como Adjuntos 144819/24 y 144820/24, y llamar a Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, de etapa única, por la contratación de servicios de soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo sobre la plataforma Mi Reclamo y sus partes componentes, con un presupuesto oficial de pesos doscientos trece millones doscientos cuatro mil novecientos sesenta (\$ 213.204.960.-), para el día 22 de octubre de 2024 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que en consecuencia, resulta oportuno instruir a la Dirección General de Compras y Contrataciones a efectos de que instrumente las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, y realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588), su reglamentación y en la Ley de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.588).

Que en cumplimiento de la Ley N° 70 (texto consolidado según Ley N° 6.588), la Dirección General de Programación y Administración Contable tomó conocimiento y realizó la afectación y compromiso presupuestario correspondiente para hacer frente la contratación de



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura  
*“Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”*

marras (v. Adjunto 141442/24 y 141476/24)

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos tomó la intervención que le compete y emitió el Dictamen DGAJ N° 13266/2024.

Por lo expuesto y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por las Leyes Nros. 31 y 2.095 (ambos textos consolidados según Ley N° 6.588), y la Resolución CM N° 276/2020;

**LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PRESUPUESTO  
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE:**

Artículo 1°: Apruébanse los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, las cuales obran vinculados como Adjuntos 144819/24 y 144820/24 y forman parte de la presente Resolución, que regirán la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, de etapa única, por la contratación de servicios de soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo sobre la plataforma Mi Reclamo y sus partes componentes, con un presupuesto oficial de pesos doscientos trece millones doscientos cuatro mil novecientos sesenta (\$ 213.204.960.-).

Artículo 2°: Llámase a Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, de etapa única, fijándose como fecha límite para la presentación de ofertas y la apertura pública de ofertas para el día 22 de octubre de 2024 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Artículo 3°: Establézcase que la adquisición de los pliegos necesarios para cotizar en la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, será por un monto de pesos doscientos quince mil (\$ 215.000.-).

Artículo 4°: Designase, en el marco de la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, a los Dres. Matías Vázquez y Hernán Labate como miembros titulares, y a la Dra. Javiera Graziano y al Dr. Adrián Costantino como miembros suplentes de la Comisión de Evaluación de Ofertas que



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**

Consejo de la Magistratura

*"Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"*

acompañarán al titular de la Unidad de Evaluación de Ofertas, Dr. Federico Hernán Carballo.

Artículo 5°: Instrúyase a la Dirección General de Compras y Contrataciones a implementar las medidas correspondientes para dar curso a la Licitación Pública N° 2-0031-LPU24, y para que realice las publicaciones y notificaciones de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6.588).

Artículo 6°: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese por correo electrónico oficial a los titulares de las Direcciones Generales de Informática y Tecnología y de Programación y Administración Contable. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones para sus efectos.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura

## FIRMAS DIGITALES



**FERRERO Genoveva  
Maria**  
SEC DE ADMIN GRAL Y  
PRESU DEL P JUD  
CONSEJO DE LA  
MAGISTRATURA DE LA  
CIUDAD AUTONOMA DE  
BUENOS AIRES



**LICITACIÓN PÚBLICA N° 2-0031-LPU24**

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y DESARROLLO EVOLUTIVO PARA LA PLATAFORMA MI RECLAMO**

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

- 1. GENERALIDADES**
- 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**
- 3. PRESUPUESTO OFICIAL**
- 4. RENGLÓN A COTIZAR**
- 6. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN**
- 7. PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN**
- 8. CONDICIONES PARA SER OFERENTE**
- 9. DECLARACIONES JURADAS**
- 10. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)**
- 11. CORREO ELECTRÓNICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO**
- 12. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**
- 13. FORMA DE COTIZACIÓN**
- 14. ANTECEDENTES DEL OFERENTE**
- 15. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**
- 16. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**
- 17. APERTURA DE LAS OFERTAS**
- 18. CRITERIO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS OFERTAS**
- 19. DICTAMEN DE LA COMISIÓN EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACIÓN**
- 20. ADJUDICACIÓN**
- 21. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**
- 22. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO**
- 23. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO**
- 24. PENALIDADES**
- 25. CONSULTAS**
- 26. COMUNICACIONES**
- 27. REDETERMINACIÓN DE PRECIOS**



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

**ANEXO I - DECLARACION JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR**

**ANEXO II - DECLARACION JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA**

**ANEXO III - DECLARACION JURADA DE INCOMPATIBILIDAD**



## **PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES**

### **1. GENERALIDADES**

El presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares (PBCP), tiene por objeto completar, aclarar y perfeccionar las estipulaciones del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales (PCG) aprobado por Resolución SAGyP N° 30/2021, para la presente licitación pública.

### **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

La presente es una licitación de etapa única que tiene por objeto la contratación de servicios de soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo sobre la plataforma Mi Reclamo y sus partes componentes.

### **3. PRESUPUESTO OFICIAL**

El presupuesto oficial para la presente contratación asciende a la suma total de **Pesos Doscientos Trece Millones Doscientos Cuatro Mil Novecientos Sesenta (\$ 213.204.960.-)**.

### **4. RENGLÓN A COTIZAR**

**Reglón 1:** Servicios de soporte técnico de tercer nivel, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo sobre la plataforma Mi Reclamo y sus partes componentes, de conformidad con lo indicado en el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en el Pliego de Especificaciones Técnicas.

### **5. PLIEGOS**

Sólo se tendrán en cuenta las propuestas presentadas por los oferentes que hayan abonado, previo a la apertura de las ofertas del acto licitatorio, el arancel correspondiente al valor de los pliegos.

El valor de los Pliegos asciende a la suma de **Pesos Doscientos Quince Mil (\$ 215.000.-)** y podrá abonarse mediante depósito en efectivo o por transferencia bancaria a la Cuenta Corriente \$ N° 000306800050213214, a nombre del Consejo de la Magistratura, en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Sucursal N° 52, sita en Av. Presidente Roque Sáenz Peña 541 de esta Ciudad, CBU 0290068100000502132146, CUIT 30-70175369-7.

Se estima conveniente establecer el valor de adquisición de los pliegos, dadas las características propias de la contratación, la magnitud de los valores involucrados, trascendencia, importancia y el interés público comprometido.





**Se deberá acompañar en forma obligatoria junto a la oferta el comprobante de compra del pliego licitatorio, conforme el artículo 3 del PCG.**

## **6. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN**

La presente contratación tendrá un plazo de vigencia de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la fecha que se indique en la Orden de Compra.

## **7. PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN**

El contrato aludido en el punto precedente podrá ser prorrogado en las mismas condiciones, a exclusivo juicio de este Consejo de la Magistratura, por un período igual o menor del contrato inicial, en los términos del artículo 111 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado por Ley N° 6.588).

## **8. CONDICIONES PARA SER OFERENTE**

Para concurrir como oferentes a la presente Licitación, se deberán reunir los siguientes requisitos:

1. En el caso de las personas humanas en forma individual, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89° de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley N° 6.588)
2. En el supuesto de presentarse una sociedad, deberán cumplirse los requisitos contemplados en el Art. 89° de la Ley 2095 (Texto consolidado por Ley N° 6.588) y los detallados a continuación:
  - a) Su objeto principal debe estar claramente relacionado con el objeto y naturaleza de los servicios que se licitan.
  - b) La vigencia de los Contratos Sociales de los Oferentes debe ser igual o superior al plazo previsto para esta contratación, más la eventual prórroga.
3. En el caso de las Uniones Transitorias (UT) que se constituyan a efectos de participar en la presente Licitación Pública, deberán estar integradas por un máximo de tres (3) sociedades comerciales, por lo menos una (1) de ellas deberá acreditar experiencia en el rubro conforme el presente Pliego.

La UT deberá estar inscripta o preinscripta en el RIUPP al momento de la presentación de la oferta, debiendo figurar inscripta al momento de la preadjudicación.



Las ofertas deberán contener, los documentos de constitución de la U.T., en los que deberán constar:

1. El compromiso de mantener la vigencia de la U.T., por un plazo superior a la duración de la contratación, incluyendo una eventual prórroga contractual.
2. El compromiso de mantener la composición de la U.T. durante el plazo mencionado en el inciso anterior, así como también de no introducir modificaciones en los estatutos de las empresas integrantes que importen una alteración de la responsabilidad, sin la previa aprobación del Consejo.
3. Designación de uno o más representantes legales que acrediten, mediante poder para actuar ante la administración pública, facultades suficientes para obligar a su mandante.
4. De los documentos por los que se confieran los poderes y por los que se constituya la U.T., deberá resultar que los otorgantes o firmantes lo hicieron legalmente, en ejercicio de las atribuciones que les corresponden como autoridades de cada una de las empresas en funciones, en el momento del acto respectivo.
5. Las empresas integrantes de la U.T. serán solidariamente responsables por el cumplimiento del Contrato en caso de adjudicación. Cada una de las Sociedades Comerciales que integren la U.T., deberán presentar acta del órgano social correspondiente de la cual surja la decisión de presentarse a esta licitación pública por contrato asociativo de unión transitoria. A tal efecto, el Consejo intimará a los oferentes para que en el plazo perentorio de dos (2) días a contar desde el día siguiente al de la recepción de la intimación, se subsane la deficiencia, bajo apercibimiento de desestimarse la oferta.

## **9. DECLARACIONES JURADAS**

Junto a la propuesta económica los proponentes deberán presentar las declaraciones juradas de Aptitud para Contratar, de Propuesta Competitiva y de Incompatibilidad establecidas en los Anexos I, II y III del presente pliego.

El Consejo de la Magistratura podrá verificar la veracidad de los datos volcados en las declaraciones juradas en cualquier etapa del procedimiento.



## **10. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD (RIUPP)**

Para que las ofertas sean consideradas válidas, los oferentes deberán estar inscriptos en el RIUPP o presentar constancia de inicio de trámite. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 5° del PCG.

Es condición para la preadjudicación que el proveedor se encuentre inscripto en el RIUPP, en los rubros licitados y con la documentación respaldatoria actualizada.

## **11. CORREO ELECTRONICO Y CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO**

Conforme el artículo 6 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, se considerará como único domicilio válido el declarado por el oferente en calidad de constituido ante el RIUPP.

Asimismo, se considerará domicilio electrónico el declarado como correo electrónico por el administrador legitimado en el sistema, en oportunidad de inscribirse en el RIUPP, en el que se tendrán por válidas todas las notificaciones electrónicas que sean cursadas por el Consejo de la Magistratura.

Todo cambio de domicilio deberá ser comunicado fehacientemente al Poder Judicial de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y surtirá efecto una vez transcurridos diez (10) días de su notificación. No obstante, el mismo deberá quedar establecido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC) constituye domicilio en la Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8vo, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y domicilio electrónico en [comprasycontrataciones@jusbaire.gob.ar](mailto:comprasycontrataciones@jusbaire.gob.ar).

Todas las notificaciones entre las partes serán válidas si se efectúan en los domicilios constituidos aquí referidos.

## **12. INFORMACIÓN SOCIETARIA Y HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**

Los oferentes deberán cumplir con:

### **1. Información Societaria**

En función de lo dispuesto por el artículo 5 de la Resolución CAGyMJ N° 106/2018, se



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura

deberán acompañar con la propuesta los estatutos sociales, actas de directorio, designación de autoridades y composición societaria de la firma oferente, así como toda otra documentación que permita constatar fehacientemente la identidad de las personas físicas que la componen.

El Consejo de la Magistratura requerirá a los organismos competentes en la materia los informes que resulten pertinentes respecto de dichas personas físicas.

## **2. Consulta AFIP**

El Consejo de la Magistratura realizará la consulta sobre la habilidad de los oferentes para contratar con el Estado, mediante el servicio web de la AFIP.

Ante la eventualidad de que el resultado de la consulta arroje que la oferente registra deuda ante el organismo recaudador a la fecha de consulta, el Consejo de la Magistratura intimará vía correo electrónico a su subsanación ante la AFIP. Con anterioridad a la emisión del Dictamen de Evaluación, se efectuará una nueva consulta.

## **13. FORMA DE COTIZACION**

Las propuestas económicas deberán ser formuladas electrónicamente, a través de la plataforma JUC -juc.jusbaires.gob.ar-, indicando el precio mensual y precio total del Renglón, en pesos, de conformidad con el artículo 12 del PCG.

No se admitirán cotizaciones en otras monedas a la indicada en las bases y condiciones establecidas para la presente contratación en la plataforma JUC.

No se admitirán cotizaciones parciales, resultando obligatoria la presentación de propuestas por la totalidad de lo solicitado en cada Renglón.

En el precio el oferente debe considerar incluidos todos los impuestos vigentes, derechos o comisiones, movimientos dentro de los edificios, seguros, reparación de eventuales daños por culpa del adjudicatario, responsabilidad civil, beneficios, sueldos y jornales, cargas sociales, gastos y costos indirectos, gastos y costos generales y todo otro gasto o impuesto que pueda incidir en el valor final de la prestación.

En caso de discrepancia entre la propuesta económica expresada en números y letras, prevalecerá esta última.

**SE DEJA CONSTANCIA QUE EN CASO DE DIFERIR EL VALOR CONSIGNADO ENTRE LA PROPUESTA ECONOMICA CARGADA COMO DOCUMENTACIÓN**



ANEXA Y LA CARGADA EN JUC, SE ESTARÁ AL VALOR INGRESADO EN LA GRILLA DE JUC.

#### **14. ANTECEDENTES DEL OFERENTE**

##### **A) Experiencia y Trayectoria.**

En lo referente a la Experiencia y Trayectoria, el oferente deberá presentar documentación que acredite:

- Tener en actividad ininterrumpida más de cinco (5) años de experiencia en el rubro de informática y al menos cinco (5) años de experiencia comprobable trabajando con Software Libre.
- Experiencia de al menos tres (3) años en la implementación de sistemas con tecnologías y arquitecturas en alta disponibilidad correspondientes a los componentes de la plataforma acorde en lo descrito en las especificaciones del renglón.
- Experiencia en el desarrollo de aplicaciones integradas a plataformas de observabilidad y monitoreo continuo en tecnologías propietarias y open source.
- Experiencia comprobable en la aplicación de la normativa vigente de defensa de consumidor, sea a través de haber implementado procesos manuales o informáticos para la recepción y consecución de reclamos, o bien a través del desarrollo de aplicativos, soporte o generación de plataformas a tal fin.

##### **B) Enfoque Técnico y Metodológico.**

El Oferente deberá presentar:

- Deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el Punto 2.1 del Pliego de Especificaciones Técnicas, adjuntando la documentación necesaria a tales efectos.

#### **15. CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS**

Para afianzar el cumplimiento de todas las obligaciones, los oferentes y adjudicatarios deben constituir las siguientes garantías de corresponder y sin límite de validez, conforme el artículo 93° de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.588-:

- a) De impugnación de Pliegos: será del tres por ciento (3%) del presupuesto oficial



de la presente Licitación Pública. Puede ser recibida hasta setenta y dos (72) horas antes de la fecha de apertura de ofertas y se tramita por cuerda separada.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

- b) De Mantenimiento de Oferta: será del cinco por ciento (5%) sobre el valor total de la oferta. En caso de resultar adjudicatario esta garantía se prolongará hasta la constitución de la garantía de cumplimiento del contrato. Al momento de presentar sus propuestas, los oferentes deberán IDENTIFICAR e INDIVIDUALIZAR la garantía de mantenimiento de la oferta completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC.

**En caso de tratarse de una póliza de caución que NO contenga firma digital o de otro tipo de garantía, ésta deberá ser entregada dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de formalizado el acto de apertura de ofertas, bajo apercibimiento de descarte de la oferta, en la Dirección General de Compras y Contrataciones, sito en Av. Julio Argentino Roca N° 530 piso 8°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

**En caso de tratarse de una póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser cargada en JUC como archivo anexo, en su formato original generado por la compañía aseguradora.**

Los oferentes deberán mantener las ofertas por el término de treinta (30) días. Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la garantía de mantenimiento de oferta con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial.

- c) De impugnación a la preadjudicación de las ofertas: será de cinco por ciento (5%) del monto de la oferta del renglón o los renglones impugnados. Si el dictamen de evaluación para el renglón o los renglones que se impugnen no aconsejare la



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

adjudicación a ninguna oferta, el importe de la garantía de impugnación se calculará sobre la base del monto de la oferta del renglón o renglones del impugnante. Esta garantía deberá integrarse en el momento de presentar la impugnación.

Conforme lo establecido en el artículo 20 del PCG, los interesados podrán formular impugnaciones a la preadjudicación dentro del plazo de tres (3) días de su publicación a través de JUC, previo depósito de la garantía pertinente.

La documentación que acredite la constitución de la garantía de impugnación deberá presentarse ante la Dirección General de Compras y Contrataciones del Consejo de la Magistratura, sita en Av. Pte. Julio A. Roca 538 Piso 8°, de esta Ciudad, previo a formalizar la impugnación, completando el formulario electrónico correspondiente del sistema JUC, dentro del plazo legal establecido.

- d) De cumplimiento del contrato: será del diez por ciento (10%) del valor total de la adjudicación. El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento de contrato, debiendo acreditar tal circunstancia mediante la presentación de los documentos en el Consejo de la Magistratura dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la Orden de Compra o suscripto el instrumento respectivo. Vencido el mismo, se lo intimará a su cumplimiento por igual plazo.

**En caso de tratarse de una Garantía de Cumplimiento de Contrato mediante póliza de caución con firma digital, la misma deberá ser remitida por correo electrónico a la casilla [comprasycontrataciones@jusbaire.gov.ar](mailto:comprasycontrataciones@jusbaire.gov.ar).**

Los importes correspondientes a las garantías de impugnación serán reintegrados a los oferentes solamente en el caso que su impugnación prospere totalmente.

## **16. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Las ofertas deberán ser presentadas a través del sistema JUC -[juc.jusbaire.gov.ar](http://juc.jusbaire.gov.ar)-, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en el PCG, el PCP y el PET.

En este sentido, todos y cada uno de los documentos solicitados junto con la documentación adicional que el oferente adjunte electrónicamente, integrarán la oferta.

No se admitirán más ofertas que las presentadas en JUC, rechazándose las remitidas por correo o cualquier otro procedimiento distinto al previsto.



A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente, el cual podrá realizarla únicamente a través del usuario habilitado para ello.

El usuario que confirma la oferta es el administrador legitimado, dándole él mismo validez a todos los documentos que la componen, sin importar que no estén firmados por él.

Toda documentación e información que se acompañe, y que sea requerida en el presente Pliego deberá ser redactada en idioma castellano, a excepción de folletos ilustrativos, que podrán presentarse en su idioma original.

No se admitirán ofertas que no se ajusten a las condiciones establecidas en el artículo 12 del PCG. Los archivos en el sistema JUC, adjuntos a las ofertas deberán encontrarse en formato no editable.

#### **17. APERTURA DE LAS OFERTAS**

El acto de apertura se llevará a cabo mediante JUC, en la hora y fecha establecida en el respectivo Acto Administrativo de llamado, generándose, en forma electrónica y automática, el Acta de Apertura de Ofertas correspondiente.

Si el día señalado para la Apertura de Ofertas, fuera declarado inhábil para la Administración, el acto se cumplirá el primer día hábil siguiente, a través del mentado portal y en el horario previsto originalmente.

El Consejo de la Magistratura, se reserva la facultad de postergar el Acto de Apertura de Ofertas según su exclusivo derecho, notificando tal circunstancia en forma fehaciente a los adquirentes de los Pliegos y publicando dicha postergación en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial.

#### **18. CRITERIO DE EVALUACION Y SELECCION DE LAS OFERTAS**

La adjudicación se realizará a la oferta más conveniente a los intereses del Consejo de la Magistratura. Para ello, una vez apreciado el cumplimiento de los requisitos y exigencias estipulados en la normativa vigente y en los Pliegos de Condiciones Generales (PCG), de Condiciones Particulares (PCP) y de Especificaciones Técnicas (PET), se considerarán el precio y la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, conjuntamente con la idoneidad del oferente y demás condiciones de la propuesta.





Cuando se estime que el precio de la mejor oferta presentada resulta inconveniente, la Comisión de Evaluación de Ofertas podrá solicitar al oferente mejor calificado una mejora en el precio de la oferta, a los fines de poder concluir exitosamente el procedimiento de selección conforme el artículo 99.7.4 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020.

#### **19. DICTAMEN DE LA COMISION EVALUADORA. ANUNCIO. IMPUGNACION**

El Dictamen de Evaluación de las Ofertas (Dictamen de Pre adjudicación) se comunicará a todos los oferentes a través de la plataforma JUC, se publicará en el Boletín Oficial y en la Web del Consejo de la Magistratura [consejo.jusbaires.gob.ar/](http://consejo.jusbaires.gob.ar/)

Las impugnaciones al Dictamen de Evaluación se harán conforme el artículo 99.9° del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020 y a los artículos 20 y 21 del PCG.

#### **Documentación Complementaria:**

La Comisión de Evaluación de Ofertas podrá requerir a los oferentes en forma previa a la emisión del Dictamen, aclaraciones sobre los documentos acompañados con su propuesta e información contenida en la misma, en el plazo que se fijará a tal efecto de acuerdo a la complejidad de la información solicitada. Asimismo, podrá requerir que se subsanen los defectos de forma de conformidad con lo establecido en el artículo 99.7.6 del Anexo I de la Resolución CM N° 276/2020. En tal sentido, podrá solicitarse a los oferentes documentación faltante, en tanto su integración con posterioridad al Acto de Apertura de Ofertas no afecte el principio de igualdad entre oferentes.

#### **20. ADJUDICACIÓN**

La adjudicación de la presente contratación recaerá sobre un único oferente.

#### **21. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

Conforme lo establecido por el artículo 24 del PCG.

#### **22. CAUSALES DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

Son causales de extinción del contrato las siguientes:

- a) Expiración del plazo término del contrato, y las respectivas prórrogas si las hubiere, y/o cumplimiento del objeto, según lo estipulado en el presente pliego.
- b) Mutuo acuerdo.



- c) Quiebra del adjudicatario.
- d) Rescisión, conforme lo establecido en los artículos 122 al 127 de la Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.588-.
- e) Presentación en concurso del adjudicatario, impidiendo dicha circunstancia el efectivo y total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.
- f) Total cumplimiento de las obligaciones emergentes de los Pliegos licitatorios.

## **23. CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO**

### **23.1 Certificación de Conformidad**

A los efectos de otorgar la Conformidad Definitiva, el Consejo de la Magistratura emitirá el Parte de Recepción Definitiva.

Dicho Parte es el único documento interno para el trámite de pago e implica la aceptación de conformidad de los bienes recibidos y/o del servicio prestado.

El Consejo de la Magistratura emite los Partes por duplicado, conforme el siguiente detalle:

- 1) El original para el trámite de pago.
- 2) El duplicado para el proveedor.

Los Partes de Recepción Definitiva deberán ser suscriptos por los titulares de las reparticiones intervinientes.

### **23.2 Pago**

Se abonarán mensualmente los servicios objeto de la presente contratación, conforme lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Generales.

## **24. PENALIDADES**

### **24.1 Generalidades**

El incumplimiento en término y/o satisfactorio de las obligaciones contractuales coloca al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de las áreas técnicas, de las penalidades establecidas en el Capítulo XII del Título VI de Ley N° 2.095 -según texto consolidado por Ley N° 6.588- y su reglamentación.



El Consejo de la Magistratura podrá aplicar penalidades y/o sanciones, aun cuando el contrato se encontrara extinguido y/o rescindido; ello en tanto el hecho motivador hubiera sido constatado durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de la aplicación de las penalidades, los oferentes o co-contratantes pueden asimismo ser pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 129 de la Ley N° 2.095 - según texto consolidado por Ley N° 6.588- y su reglamentación.

Toda mora en el cumplimiento del contrato coloca al adjudicatario en estado de mora automática, y por tanto innecesaria la constitución en mora de la contratista.

#### **24.2 Particularidades**

La Dirección General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura será la encargada del contralor del grado de cumplimiento contractual por parte del adjudicatario.

El incumplimiento en término y/o satisfactorio de las obligaciones contractuales colocará al adjudicatario en estado de mora y, por lo tanto, sujeto a la aplicación, previo informe de la Dirección General de Informática y Tecnología, de las sanciones establecidas en la normativa vigente y en los siguientes puntos:

El primer incumplimiento de lo dispuesto en el **ANEXO X** del Pliego de Especificaciones Técnicas, dará lugar a la aplicación de una multa equivalente a cuatrocientas (400) unidades de compra.

El segundo incumplimiento de lo dispuesto en aquel apartado, dará lugar a la aplicación de una multa equivalente a mil seiscientos (1.600) unidades de compra.

A partir del tercer incumplimiento, estos darán lugar a la aplicación de una multa equivalente a seis mil cuatrocientas (6.400) unidades de compra en cada ocasión.

El Consejo de la Magistratura podrá rescindir el contrato de pleno derecho, cuando la suma de las penalidades aplicadas alcanzare en su monto el cinco por ciento (5%) del importe total del contrato.

#### **25. CONSULTAS**

Las consultas relacionadas con la presente contratación deberán efectuarse a través de la plataforma JUC -[juc.jusbaire.gob.ar](http://juc.jusbaire.gob.ar)-, conforme lo establece el artículo 9° del PCG, hasta los tres (3) días previos a la fecha establecida para la apertura de ofertas.



Para consultas técnicas relativas al funcionamiento como proveedores en el sistema JUC, comunicarse con la Mesa de Ayuda JUC al Tel. 4008-0300, Whatsapp +549113151-0930 o enviar un correo electrónico a: [meayuda@jusbaire.gob.ar](mailto:meayuda@jusbaire.gob.ar).

Para consultas administrativas en relación a la participación de los interesados en el proceso de selección, como de su carga en la plataforma JUC, deberán enviar correo electrónico a [utasc@jusbaire.gob.ar](mailto:utasc@jusbaire.gob.ar).

## 26. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen entre el Consejo de la Magistratura y los interesados, oferentes y adjudicatarios, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588) y su reglamentación se entienden realizadas a través del envío de mensajería mediante JUC en forma automática, y a partir del día hábil siguiente al de su notificación.

No obstante, para aquellos casos en los que el mentado sitio no prevea una comunicación automática, podrán llevarse a cabo por cualquier medio de comunicación que responda a los principios de transparencia, economía y celeridad de trámites.

## 27. REDETERMINACION DE PRECIOS

Será de aplicación el Régimen de Redeterminación de precios establecido en la Ley N° 2.809 (Texto Consolidado por Ley N° 6.588), sus normas reglamentarias contenidas en el Anexo I de la Resolución CM N° 42/2024 y el protocolo de Actuación para la Adecuación Provisoria y Redeterminación Definitiva de Precios contenido en sus Anexos, o la que en el futuro la reemplace.

Las solicitudes de adecuaciones provisorias o redeterminaciones definitivas se calcularán tomando como referencia la siguiente estructura de costos estimada:

Rubro	Incidencia	Referencia
Mano de Obra	90%	INDEC, ÍNDICE DE SALARIOS, Cuadro 1. Índice de salarios. Variaciones porcentuales respecto del período anterior y números índice, octubre 2016=100,0, por sector. Años 2015-2024 (Sector



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura

		Privado Registrado)
Gastos Generales	10%	SISTEMA DE INDICES DE PRECIOS MAYORISTAS (SIPM), Cuadro 1 – Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM), Nivel General
	100%	

El oferente debe presentar conjuntamente con la oferta la siguiente información y documentación:

1. Los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems, desagregados por sus componentes e incluidas las cargas sociales y tributarias.
2. Los precios de referencia asociados a cada insumo incluido en los análisis de precios o en la estructura de costos.
3. Presupuesto desagregado por ítem y los análisis de precios o estructura de costos de cada uno de los ítems en soporte magnético, en formato Excel.



**ANEXO I**

**DECLARACION JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR**

El que suscribe (nombre y apellido, representante legal o apoderado).....con poder suficiente para este acta DECLARA BAJO JURAMENTO, que (nombre y apellido o razón social)... ..CUIT N°.....está habilitado/o para contratar con el PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, en razón de cumplir con los requisitos del artículo 89 de la Ley N° 2095 (según texto consolidado por Ley N° 6.588) y que no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad establecidas en los incisos a) a j) del artículo 90 del citado plexo normativo y del PCP.

FIRMA

.....

ACLARACION

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires, .....de .....de.....



**ANEXO II**  
**DECLARACIÓN JURADA DE PROPUESTA COMPETITIVA**

El que suscribe, (nombre y apellido, representante legal o apoderado).....con poder suficiente para este acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que la oferta realizada por la firma (nombre y apellido o razón social).....CUIT N°..... no ha sido concertada con potenciales competidores, de conformidad con lo establecido por el artículo 16 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.588) y modificatorias.

FIRMA

.....

ACLARACIÓN

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires, .....de..... de.....



### ANEXO III

#### DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD

El que suscribe, (nombre y apellido representante legal o apoderado).....con poder suficiente para esta acta, DECLARA BAJO JURAMENTO que los representantes legales, miembros y/o accionistas de la firma (nombre y apellido o razón social)....., CUIT N°... .., no mantienen ni han mantenido durante el último año relación de dependencia, o contractual, con el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

FIRMA

.....

ACLARACIÓN

.....

CARÁCTER

.....

Ciudad de Buenos Aires,.....de..... de.....





Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

**LICITACIÓN PÚBLICA N° 2-0031-LPU24**

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL, MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO Y DESARROLLO EVOLUTIVO PARA LA PLATAFORMA MI  
RECLAMO**

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**ÍNDICE**

**1. GENERALIDADES**

**2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL RENGLÓN**

**ANEXO X – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

**ANEXO Y – FUNCIONALIDADES RELEVADAS**





## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. GENERALIDADES

Las presentes especificaciones técnicas indican las prestaciones mínimas que deberá brindar el servicio ofrecido.

En el caso que un oferente crea conveniente ofertar una solución de prestaciones superiores, la misma deberá cumplir en un todo con estas Especificaciones Técnicas.

El oferente deberá detallar ampliamente los servicios para realizar las funciones requeridas en el presente Pliego.

### 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL RENGLÓN

El Adjudicatario deberá brindar el servicio de soporte técnico de nivel 3, mantenimiento preventivo, correctivo y desarrollo evolutivo por un total de ciento ochenta (180) horas mensuales para la plataforma Mi Reclamo y todos sus componentes.

#### 2.1 Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo del adjudicatario deberá contar al menos con los siguientes roles:

**Un (1) Project Manager:** Con más de 5 años de experiencia comprobable en gestión de proyectos informáticos con metodologías ágiles.

**Un (1) Analista Funcional:** Con más de 2 años de experiencia en análisis orientado a proyectos distribuidos y aplicaciones móviles.

**Un (1) Team Leader:** Desarrollo con múltiples tecnologías. Implementación de aplicaciones con arquitectura de microservicios. Experiencia en gestión de equipos de desarrollo comprobable. Debe poseer experiencia en procedimientos, aplicaciones o proyectos que involucren atención al reclamo y defensa del consumidor. Debe poseer experiencia en el desarrollo de procesos técnicos de defensa del consumidor.

**Un (1) Maquetador/Diseñador Gráfico:** para el desarrollo de plantillas gráficas, maquetas, pantallas e interfaz de usuario. Con conocimiento en patrones UI/UX.



**Dos (2) Desarrolladores Full Stack Sr.:** Con más de 5 años de experiencia comprobable en desarrollo con tecnologías HTML5/CSS3, JavaScript (React, Angular), NodeJS.

**Un (1) Desarrollador Full Stack Sr.:** Con más de 5 años de experiencia comprobable en desarrollo con tecnologías NodeJS/React/IONIC

**Un (1) Administrador de Servidores / DevOp:** Con experiencia en administración servidores Linux, bases de datos e implementación de arquitecturas de software. Encargado de la implementación de ambientes, mantenimiento y soporte.

**Un (1) Tester:** Encargado de realizar las pruebas de las funcionalidades requeridas por el sistema.

## 2.2 Servicios a prestar

La Adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

### 2.2.1. Soporte Técnico Correctivo

Se entiende por Soporte Correctivo a la resolución de incidencias de error dentro de la plataforma; se considerará un error a toda funcionalidad o dato reportado por el usuario que no se encuentre dentro de los parámetros operacionales o funcionales esperados según su definición original.

No se considerará error las solicitudes que impliquen cambiar el flujo, funcionalidad original o aspecto del sistema cuando los mismos funcionen en los parámetros aceptables y definidos originalmente; dichas modificaciones se canalizarán como Desarrollo Evolutivo.

Tampoco se considerará error a aquellas funcionalidades que hayan perdido su correcta funcionalidad debido a las modificaciones realizadas por entidades externas a la plataforma.

El adjudicatario deberá ofrecer garantía por veinticuatro (24) meses de las cosas desarrolladas en concepto de soporte.

### Disponibilidad

El servicio de Soporte Correctivo se deberá prestar con una modalidad 8x5xNBD para la resolución de incidentes y será realizado de forma presencial o remota con horarios de atención de lunes a viernes de 8



a 16 horas para la atención de errores de Baja, Media y Alta Severidad.

El adjudicatario deberá prestar un servicio en modalidad 24x7x365 para mitigación de errores de nivel Crítico en la plataforma en formato de guardias pasivas.

#### Acuerdo de nivel de servicio.

La metodología de soporte seguirá la indicada en el ANEXO X del presente documento, para todos los servicios de soporte aplicables al presente renglón.

#### **2.2.2. Mantenimiento Preventivo**

Se solicita la prestación del servicio de Mantenimiento Preventivo a los componentes de la plataforma Mi Reclamo, entendiéndose al mismo a la ejecución de tareas, prácticas y acciones que mantengan todas las partes del sistema (Entorno, código, bases de datos) dentro de parámetros óptimos de seguridad y rendimiento.

Se brindarán servicios de ejecución de despliegues de la plataforma, así como la implementación de herramientas de observabilidad para asegurar el rendimiento y la eficiencia del sistema.

##### *a. Actualización de Código por actualización de versiones del lenguaje.*

Se deberá brindar la actualización de código requerida para la implementación de nuevas versiones de los lenguajes de desarrollo de los diferentes componentes de la plataforma que lo requieran.

A su vez, se realizarán las actualizaciones correspondientes a los Framework de desarrollo respecto de las versiones con Soporte de Largo Plazo (LTS).

##### *b. Actualización de Dependencias.*

Se deberán mantener actualizadas las dependencias de las aplicaciones basadas en las tecnologías soportadas, asegurando el funcionamiento de los sistemas con las versiones actualizadas.

##### *c. Data Cleansing*

Se realizarán tareas de limpieza de datos (data Cleansing) tendientes a mantener la integridad de las bases



de datos y optimizar el rendimiento de los sistemas.

*d. Seguridad de la plataforma.*

El adjudicatario se encargará de mantener la configuración de seguridad sobre la plataforma para verificar la seguridad de este ante ataques de terceros a fin de mantener la calidad del software desarrollado.

Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario realizar escaneos mensuales de seguridad para evaluar la integridad de la plataforma y realizar las correcciones pertinentes.

*e. Gestión de Alta Disponibilidad*

El adjudicatario se encargará de gestionar los procesos necesarios para asegurar la alta disponibilidad (HA) de la plataforma, incluyendo tareas de replicación, procedimientos de crash recovery automatizados, redundancia y clusterización de la plataforma. Se considera alta disponibilidad a una disponibilidad del 99,9%

*f. Documentación Técnica*

El adjudicatario se encargará de generar y actualizar la documentación técnica de la plataforma Mi Reclamo. Esto incluye:

- Diagrama de Arquitectura de la Plataforma.
- Documentación técnica de despliegue
- Inventario de Nodos Desplegados.
- Documentación de Base de Datos.

### **2.2.3. Despliegue y Automatización de la Plataforma**

Se deberán brindar los siguientes servicios correspondiente a ejecución y automatización de despliegue de actualizaciones de la plataforma.

*a. Implementación de Integración Continua (CI)*

Se realizarán las configuraciones correspondientes a implementar y mantener un sistema de Integración Continua de aplicaciones a través de la herramienta Jenkins para los entornos de beta, capacitación y



producción.

Se deberán realizar las siguientes automatizaciones:

- Tarea de Despliegue Web: la automatización permitirá realizar las actualizaciones de código fuente de las plataformas Web a través de la Integración continua, reduciendo los conflictos y errores manuales, y permitiendo optimizar los tiempos de despliegue.
- Tarea de Actualización de Base de Datos: se realizarán todas las modificaciones a la estructura y código ejecutable de la base de datos de las aplicaciones de manera automatizada y centralizada. Esto permite que se mantenga al día el modelo de datos respecto de la versión instalada.
- Tarea para Rollback de versión: Se desarrollará una tarea automatizada para que, en caso de necesidad, sea posible retornar a una versión anterior del sistema y la estructura de base de datos.
- Tarea de generación de Backup: tarea automatizada para la generación de un resguardo de los datos almacenados en la plataforma.
- Tarea de restauración de Backup: tarea automatizada para la restauración de datos almacenados en la plataforma a través de un respaldo (backup).

*b. Administración de Despliegues.*

El adjudicatario deberá brindar soporte en despliegues para las aplicaciones desarrolladas correspondientes a la plataforma Mi Reclamo.

El adjudicatario pondrá a disposición personal para realizar los despliegues de infraestructura. Dicho personal deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

- Despliegue de la aplicación en testing y producción: se deberá disponer de personal para asistir en forma presencial o remota a los técnicos del Consejo de la Magistratura de C.A.B.A. en el despliegue de aplicaciones en los entornos de testing y productivos.
- Configuración de automatización de actualizaciones e integración continua: se llevarán adelante la creación y configuración de tareas de automatización e integración continua, su puesta a punto y pruebas de funcionamiento.
- Validación del despliegue: el adjudicatario se encargará de realizar la validación de los despliegues realizados, verificando la correcta ejecución de los mismos y el funcionamiento de las plataformas.



La aprobación de los despliegues será exclusiva responsabilidad del Consejo de la Magistratura de la C.A.B.A.

*c. Publicación de actualización en Tiendas de Aplicación.*

Se realizará, a petición del personal del Consejo de la Magistratura de C.A.B.A., la publicación de las actualizaciones de las aplicaciones móviles en las correspondientes plataformas (market de aplicación de IOS y Android).

A tal fin, se gestionará tanto la publicación, así como la configuración de los paquetes de aplicación y la gestión en caso de rechazo de los mismos. Se brindará además la modificación de la información de las páginas de las tiendas de aplicación según las actualizaciones lo requieran.

En el marco de estas tareas, se deberá brindar el servicio de moderado de mensajes y comentarios en las tiendas de aplicación, a fin de administrar las opiniones de los usuarios que pudieran ser improcedentes, incorrectas o lesivas para la plataforma Mi Reclamo, el Consejo de la Magistratura de C.A.B.A., los usuarios finales o cualquier involucrado en la plataforma.

#### **2.2.4. Desarrollo Evolutivo**

Se deberá brindar el servicio de Desarrollo Evolutivo de la plataforma Mi Reclamo, entendiendo el mismo como el desarrollo de nuevas funcionalidades, flujos de trabajo o pantalla, o bien la modificación de las existentes, con el objetivo de brindar una nueva funcionalidad al usuario de la plataforma.

*a. Componentes Alcanzados.*

Los componentes disponibles de la actual plataforma para desarrollo evolutivo son los siguientes:

- Aplicación Mobile
- Marca y Estilo.
- BackOffice de Aplicación.
- Componente de Agenda.
- Firmador Digital.
- One-Page Web.





- Arquitectura.

*b. Tipos de Solicitud*

Se podrán realizar los siguientes tipos de solicitudes:

- Desarrollo de Funcionalidades Nuevas: se desarrollarán funcionalidades y flujos de trabajo en los diferentes componentes según las especificaciones solicitadas por el Consejo de la Magistratura de C.A.B.A. y el análisis funcional realizado en conjunto con el proveedor.
- Modificación de Funcionalidades Preexistentes: se deberá proveer el servicio de modificación de las funcionalidades preexistentes en los diferentes componentes de la plataforma, de tal manera que cumplan los nuevos requerimientos realizados por el Consejo de la Magistratura de C.A.B.A.
- Diseño de Nuevas Pantallas y Elementos Gráficos: se deberá proveer el servicio de diseño de pantallas, componentes gráficos e interfaces, tanto en versión prototipo como final, para las funcionalidades nuevas o preexistentes en la plataforma que requieran de las mismas.

Por cada solicitud se realizará una propuesta funcional con una estimación de esfuerzo que deberá ser aprobada por el Consejo de la Magistratura de C.A.B.A. previo a su pase a desarrollo e implementación.

*c. Requerimientos Relevados.*

El Consejo de la Magistratura de C.A.B.A. realizó un relevamiento sobre las tareas a llevar a cabo en concepto de Desarrollo Evolutivo. Las mismas se detallan en el ANEXO Y del presente.

**2.2.5. Generación de Tutoriales para Usuarios Finales**

El adjudicatario deberá brindar el servicio de confección de generación de manuales de uso o tutoriales, en formato texto o video, para la correcta utilización de la plataforma en el marco de los perfiles de usuario final que la misma reviste.

El adjudicatario generará los tutoriales de las funcionalidades que modifique en el marco del desarrollo y configuración de la plataforma, a fin de que los mismos reflejen la actualidad de la aplicación.

**2.2.6. Videoconferencia multiplataforma.**



El adjudicatario deberá brindar el servicio de instalación, configuración, disponibilización, actualización y mantenimiento de un módulo de videoconferencia multiplataforma que pueda gestionar la conexión entre múltiples tecnologías de videoconferencia libres o propietarias y la plataforma Mi Reclamo compuesto de:

- Una instancia de una plataforma de videoconferencia de tecnología abierta para brindar servicios por defecto a la aplicación Mi Reclamo y a cualquier otra plataforma que pudiera requerirlo.
- Un componente de gestión de videoconferencias en múltiples plataformas.

Los componentes descritos deberán ser desplegados y configurados en la plataforma de contenedores del Consejo de la Magistratura de la C.A.B.A.

*a. Plataforma de Videoconferencia.*

El adjudicatario deberá instalar y configurar una plataforma de videoconferencia de arquitectura abierta, la cual permita gestionar llamadas de video y de audio a través de internet de forma segura y privada.

La plataforma deberá brindar las siguientes funcionalidades:

- Permitir video y teleconferencia entre varios usuarios.
- Permitir la generación de salas de videoconferencia vía API.
- Permitir la generación de links para ingreso a salas de videoconferencia.
- Restringir el acceso a sala por medio de contraseña.
- Permitir compartir pantalla entre participantes.
- Permitir integración con otras plataformas.

*b. Componente de Gestión de Videoconferencia Multiplataforma.*

El adjudicatario deberá instalar, configurar y desplegar un componente de gestión de videoconferencia entre múltiples plataformas, la cual permitirá a la aplicación Mi Reclamo y a otras compatibles generar una sala de videoconferencia/teleconferencia.

El componente deberá trabajar por medio de APIs para convocar una videoconferencia en las diferentes plataformas que se encuentren integradas a la misma de forma transparente y segura.



En la manera que fuere posible deberán desarrollarse las integraciones para:

- Microsoft Teams.
- Google Meet..
- Zoom.
- Cisco Webex.
- Jitsi.

Los conciliadores deberán poder acceder a través del portal “Mi Reclamo” a una sección de autogestión para estas plataformas. La plataforma deberá administrar los links y URLs de manera que las cédulas expedidas de manera física o electrónica no deban ser actualizadas al intercambiar el sistema de videoconferencias.

### **2.3 Tecnologías Requeridas.**

Se deberá brindar soporte técnico sobre las presentes tecnologías utilizadas en la plataforma Mi Reclamo:

- Angular/React/NodeJS/NestJS/IONIC Framework
- MySQL/PostgreSQL.
- Java.
- PHP/Symfony.
- Linux.
- Docker/Kubernetes/OKD.
- Gitlab CI/CD.
- Jenkins.
- Jitsi.



## **ANEXO X: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.**

Se describe a continuación la metodología a implementar para brindar los servicios de Soporte Técnico Correctivo y Mantenimiento Preventivo indicado en la presente contratación.

### **I. Metodología de Soporte y Mantenimiento.**

El soporte técnico y mantenimiento se realizarán de acuerdo a la siguiente metodología de trabajo:

- Se deberán generar copias del sistema a soportar para ser utilizadas como ambiente de beta y capacita, en los casos que no existan previamente.
- Se proveerá de un usuario con permisos de acceso a los sistemas que pueda validar los requerimientos de soporte.
- El despliegue de mejoras o correcciones se realizará de la siguiente manera:
  - Se desplegará inicialmente en el ambiente de beta dispuesto por el Consejo de la Magistratura;
  - Se desplegará de común acuerdo en el ambiente Capacita del Consejo de la Magistratura donde se procederá a realizar los tests funcionales a cargo del equipo interno de la DGIT
  - Bajo autorización expresa y acuerdo a las normas del área, se dispondrá su pase a producción.
  - El Consejo de la Magistratura de la C.A.B.A. será el responsable de aprobar los diferentes despliegues de código entre los ambientes.
- Se utilizará una plataforma de soporte para el registro y seguimiento de las incidencias surgidas.

### **II. Tipo de Requerimiento.**

Los requerimientos deberán ser estimados por el proveedor para su resolución. A tal fin, en cada solicitud de servicio se distinguirá:

- Tipo de requerimiento: Incidente o Solicitud
- Tipo de Severidad: Baja, Media, Alta, Crítica



- Descripción: Enunciado que describa el alcance total del servicio que se necesita adjuntando la documentación complementaria que se requiera.
- Autor: Usuario que dispone del conocimiento o rol suficiente para ofrecer el feedback necesario para cumplimentar y validar el requerimiento.

### III. Severidad

La severidad de los requerimientos será indicada en función de la siguiente definición:

#### Severidad: Crítica.

- Tiempo de Respuesta: 4 hs
- Clasificación: Errores Bloqueantes.
- Metodología:
  - Los errores críticos se mitigarán dentro del tiempo de respuesta para resolver la incidencia crítica de los mismos.
  - La solución deberá restaurar la respuesta de la plataforma, aunque no alcance sus valores óptimos de funcionamiento.
  - En caso de no alcanzar valores óptimos de funcionamiento, se reclasificará la incidencia como Alta.
- Horario de Respuesta: 24 hs.

#### Severidad: Alta.

- Tiempo de Respuesta: 24 hs.
- Clasificación: Errores No Bloqueantes.
- Metodología de Resolución.
  - Los errores clasificados como severidad alta se planificarán para resolución inmediata durante el horario de resolución.
- Horario de Respuesta: lunes a viernes de 8 a 16 hs.

#### Severidad: Media.



**Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires**  
Consejo de la Magistratura

- Tiempo de Respuesta: 15 días.
- Clasificación: Errores Menores.
- Metodología de Resolución.
  - Los errores clasificados como severidad media se deberán resolver en el ciclo de desarrollo siguiente a su resolución
- Horario de Respuesta: lunes a viernes de 8 a 16 hs.

Severidad: Baja.

- Tiempo de Respuesta: 30 días.
- Clasificación: Bugs y Errores de Aspecto.
- Metodología de Resolución.
  - Los errores clasificados como severidad baja se deberán planificar para su resolución
- Horario de Respuesta: lunes a viernes de 8 a 16 hs.



## ANEXO Y: FUNCIONALIDADES RELEVADAS

Se presentan a continuación las funcionalidades relevadas a desarrollar en el marco de la presente contratación:

### TAREAS RELEVADAS DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL.

Las siguientes tareas se deberán realizar en el marco del servicio de Soporte Técnico de Tercer Nivel, según lo definido en el punto “2. *ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL RENGLÓN*” del Pliego de Especificaciones Técnicas.

#### 1. Relevadas.

Las siguientes tareas se encuentran relevadas total o parcialmente, pendientes de asignación y planificación. En los casos posibles, se ha generado una estimación horaria para cada una de ellas a fin de medir el impacto de las mismas en el proyecto:

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	Flujo de Reclamo por Proveedor	El proveedor también deberá tener la posibilidad de realizar un reclamo ante un Consumidor
Tarea	Nueva	El Conciliador puede modificar datos del Reclamo	El Conciliador puede modificar el monto, detalle, Tipo y motivo de Reclamo. Esos datos se guardarán en una columna a parte para tener una auditoría del valor que ingresó el Consumidor y el valor que modificó el Conciliador. En la pantalla del Reclamo se deberá mostrar el dato del Conciliador en el caso de que exista.
Tarea	Nueva	Asignar como Duplicado los Reclamos que tengan alertas de Duplicado	El Operador deberá tener la posibilidad de Marcar como Duplicado un Reclamo que tenga la alerta de Reclamo Duplicado para que no entre en Proceso. Se deberá agregar la opción en el listado de Reclamos y en la Vista del Reclamo.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	Vencimientos: Actividades y Alertas	<p>Agregar Fecha de Vencimiento al Reclamo y mostrarlo en el Listado de Reclamos Web como se muestra en el diseño de interfaz.</p> <p>Los vencimientos se toman en cuenta por la tabla fechas de cumplimiento.</p> <p>Cuando vence una acción se deberá generar una Actividad con la indicación de la acción y una Alerta para indicar al Operador el aviso.</p> <p><b>Vencimiento de Aprobación de Reclamo:</b></p> <p>El Reclamo cuando pasa el tiempo de aprobación (2 días. Celda E2. Los dos días debería estar parametrizado) deberá dar de alta una Actividad: El Reclamo fue vencido porque el Operador no Aprobó el Reclamo y se deberá agregar una Alerta para que el Operador pueda ver esa alerta en el Reclamo vencido porque pasaron los dos días de que no se aprobó el Reclamo.</p>
Tarea	Nueva	Solicitar Documentación: Solicitud a Proveedor	Si se solicita documentación a un Proveedor, y ese proveedor tiene un abogado asignado. Se le deberá enviar un email también al abogado la solicitud de documentación
Tarea	Nueva	Re-Agendar audiencia deberá actualizar el turno del conciliador en el Sistema de Turnos	Cuando un Operador re-agenda una audiencia deberá llamar a un endpoint para eliminar el turno del conciliador y darlo de alta en el nuevo horario.
Tarea	Nueva	Error inesperado	Cuando hay un error inesperado en el backend, como un código que no existe y tira error de código. Debería mostrar un mensaje "Hubo un error inesperado. Por favor, intente más adelante"





Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			Para evitar que los usuarios lean mensajes de error de código cuando algo falla.
Tarea	Nueva	Obtener el email del proveedor	Analizar el web service de AFIP para obtener el email del proveedor para notificarlo
Tarea	Nueva	Modificar Imagen de Reclamante en Alta de Reclamo	La imagen de Reclamante en la pantalla de Indicación de Rol posee una imagen 404 de fondo. Se recomienda modificarla, ya que indujo a error a una conciliadora.
Tarea	Nueva	Endpoint para verificar si existe la audiencia	Construir un endpoint para verificar si existe una audiencia de un conciliador El endpoint deberá recibir el CUIT del conciliador, la fecha y hora de la audiencia. Deberá buscar entre todos los reclamos si existe la audiencia con ese conciliador asignado. En caso de que exista devolverlo. Si no existe devolver nulo.
Tarea	Nueva	Listado de Conciliadores - Ver Agenda: Replicar la pantalla de Agenda de los Conciliadores para que el Operador pueda cargar la Agenda del Conciliador	Replicar la pantalla de Agenda de los Conciliadores para que el Operador pueda cargar la Agenda del Conciliador Se deberá comunicar con el Sistema de Turnos a través de endpoints para poder ver la agenda del conciliador y actualizar la agenda del conciliador.
Tarea	Nueva	Listado de Conciliadores - Ver Licencias: Armar una pantalla como formulario para la vista de un conciliador seleccionado donde se mostrará las licencias de los conciliadores.	Armar una pantalla como formulario para la vista de un conciliador seleccionado donde se mostrará las licencias de los conciliadores. Las licencias de los conciliadores son rangos de fechas otorgados por un endpoint proveniente del Sistema de Turnos de Mi Reclamo [Todavía no está armado - Validar como sería mejor enviar la información] .Las licencias en el Sistema de turnos son registros de `dia_no_laboral` que se crean fecha por fecha



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud
		<p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si un conciliador tiene licencia del 15 de Marzo hasta el 20 de Marzo tiene 6 registros en `dia_no_laboral`:</li><li>- 2024-03-15</li><li>- 2024-03-16</li><li>- 2024-03-17</li><li>- 2024-03-18</li><li>- 2024-03-19</li><li>- 2024-03-20</li></ul> <p>Y si el mismo conciliador tiene dos días como 1/4 al 2/4 más debería devolver:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2024-03-15</li><li>- 2024-03-16</li><li>- 2024-03-17</li><li>- 2024-03-18</li><li>- 2024-03-19</li><li>- 2024-03-20</li><li>- 2024-04-01</li><li>- 2024-04-02</li></ul> <p>El Asunto es que el Sistema de Mi Reclamo debe dar la posibilidad a los Operadores poder visualizar las licencias de los Conciliadores y poder modificarlas.</p> <p>Por lo que también se deberá armar un endpoint para modificar esas fechas de los Conciliadores en el Sistema de Turnos.</p> <p>Agregaría en esta misma pantalla un filtro de fechas Desde y hasta que por defecto muestre las fechas desde y hasta del año en curso.</p>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	GLPI 491640 - Poder eliminar documentos de un Reclamo	Como Administrador, Operador u Homologador quiero poder eliminar un documento de un Reclamo. Deberá eliminar el documento y no ocultarlo porque el Administrador lo seguiría mirando en el Reclamo
Tarea	Nueva	GLPI 491616 - Los Administradores, Operadores y Homologadores podrán iniciar la audiencia sin restricción de horario	Eliminar la restricción de horario para iniciar una Audiencia para los Administradores, Operadores y Homologadores ya que varias veces se solicita que inicien la audiencia por ticket por alguna razón en particular.
Tarea	Nueva	GLPI 492170 - En la edición del Acta también se deberá poder modificar el Motivo de cierre / Continuación de los proveedores	Un conciliador quiere modificar el Motivo de Consulta / Continuación de un proveedor porque lo rechazo por el motivo de consulta, pero al editar el Acta solamente le deja modificar el motivo de consulta de la Audiencia Por lo que se desea agregar también poder modificar el motivo de consulta / continuación de los proveedores del Reclamo.
Tarea	Nueva	Poder ocultar documentos del Reclamo	Se solicita utilizar el booleano "oculto" de los adjuntos del Reclamo para que solamente los pueda ver los Administradores. Los demás usuarios no podrán ver esos adjuntos en el Reclamo. Solamente se podría modificar el valor por base de datos. Así que no habría que agregar otra funcionalidad.
Tarea	Nueva	Cédula manual	Como Homologador quiero poder generar cédulas de manera manual en un reclamo. Relevar que datos quieren que se puedan ingresar desde el sistema.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	<b>EDICIÓN DE ACTAS HABILITADAS PARA LOS CONCILIADORES HASTA LA FIRMA DIGITAL:</b> El conciliador debe poder editar el acta en cualquier momento siempre y cuando no se encuentre firmada	Actualmente los conciliadores solo pueden editar el acta si alguna de las partes le da la no conformidad. Pero hay veces que el conciliador, por error no puso presentes, o bien le dieron la conformidad, pero posteriormente le piden que corrija una cosa y ya no tiene posibilidades de editarla. Por ello, para más practicidad el conciliador debe siempre poder editar el acta (hasta que la firme digitalmente). <b>## Requerimiento</b> El conciliador debe poder editar el acta en cualquier momento siempre y cuando no se encuentre firmada
Tarea	Nueva	<b>LETRADO PROVEEDOR:</b> Hoy sólo existe únicamente la opción PATROCINANTE, y los proveedores personas jurídicas poseen APODERADO o REPRESENTANTES LEGALES y LETRADOS PATROCINANTES. Jurídicamente no es lo mismo que en una audiencia de una persona jurídica esté presente un patrocinante que un apoderado	Hoy sólo existe únicamente la opción PATROCINANTE, y los proveedores personas jurídicas poseen APODERADO o REPRESENTANTES LEGALES y LETRADOS PATROCINANTES. Jurídicamente no es lo mismo que en una audiencia de una persona jurídica esté presente un patrocinante que un apoderado
Tarea	Nueva	<b>MÁS DE UN PATROCINANTE DEL RECLAMANTE:</b> Sería ideal que el/los reclamantes puedan tener más de un Patrocinante	No es posible para el CONSUMIDOR al iniciar el reclamo, incorporar 2 patrocinios letrados, mostrando el acta un Representante y un Patrocinante (la figura de Representante del consumidor, legalmente no debiera existir porque la concurrencia del consumidor es obligatoriamente



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			personal). <u>Relevamiento</u> Los reclamantes deben poder tener mas de un patrocinante.
Tarea	Nueva	MÁS DE UN RECLAMANTE: El sistema no permite iniciar un reclamo por dos reclamantes, generalmente son casos de usuarios marido/mujer y deben esperar al día de la audiencia, y allí la conciliadora lo agrega como una nueva parte.	El sistema no permite iniciar un reclamo por dos reclamantes, generalmente son casos de usuarios marido/mujer y deben esperar al día de la audiencia, y allí la conciliadora lo agrega como una nueva parte. <u>Relevamiento</u> Los Patrocinantes deben poder agregar más reclamantes. Se deberá establecer otro método para que dos reclamantes puedan participar de un mismo reclamo.
Tarea	Nueva	MULTA POR INCOMPARECENCIA INJUSTIFICADA - Agregar filtro combinado al listado de reclamos	La normativa establece que los proveedores incomparecientes y que no hayan justificado su ausencia, son pasibles de Multa económica. Desde el SCJC.A.B.A. no es imposible listar y conocer en qué casos hubo incomparecencia, debiendo ingresar uno a uno en los casos CERRADOS SIN ACUERDO y chequear Acta por Acta para conocer cuando ocurrió la misma y poder así derivar al sector respectivo para su ejecución. El sistema nos debería informar de esa situación. Entiendo que sería una mejora pero que a esta altura es necesaria.  # Requerimiento  El listado de reclamos se debe poder filtrar con más de un filtro.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			Por ejemplo, quiero poder seleccionar Estado Cerrado sin acuerdo y Motivo de cierre / Continuación Finaliza por incomparecencia.
Tarea	Nueva	Nuevo Tutorial: Jitsi	Generar un Tutorial para el uso de Jitsi
Tarea	Nueva	Tutorial para registrar un proveedor en el link de nuevo usuario	Se podría agregar el tutorial como anexo a la cédula física.
Tarea	Nueva	Estado de Licencia MSTeams en Listado de Conciliadores	<p>En el listado de conciliadores se deberá agregar una columna nueva para verificar el estado de la licencia de MSTeams de los conciliadores.</p> <p>Ese estado será:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Activa</li><li>- Inactiva</li><li>- Error</li></ul> <p>Para verificar el estado de la licencia de Microsoft Teams se puede utilizar el endpoint /teams-videoconferencia/obtenerLink utilizando el email de video conferencia del conciliador</p> <p>Para saber si la licencia funciona el endpoint debe devolver un link de videoconferencia</p> <p>Si devuelve el link de video conferencia debe cambiar al estado "Activa"</p> <p>Si devuelve el error "The mailbox is either inactive, soft-deleted, or is hosted on-premise." debe cambiar</p>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>al estado "Inactiva"</p> <p>Si devuelve este error: "Cannot read properties of null (reading 'joinUrl')" debe cambiar al estado "Error"</p> <p>Agregar un botón por afuera del listado que debe recorrer uno por uno de los conciliadores y verificar el email de video conferencia y actualizar el estado</p> <p>También agregar una acción más en el listado de conciliadores para verificar particularmente ese conciliador si la licencia funciona.</p>
Tarea	Nueva	GLPI 478262 - CREAR USUARIO AL PROVEEDOR - No ingresar nombre y apellido	<p>Esta funcionalidad debe modificarse porque al CREAR USUARIO pide Apellido y Nombre y en la mayoría de los casos es una Persona Jurídica, por ello se solicitó bloquear a los Conciliadores, pues no todos utilizan la misma en debida forma y pese al tiempo de funcionamiento del sistema, son más los problemas que se generan que brindar agilidad la plataforma, toda vez que la mayoría incorpora los datos del letrado como domicilio electrónico del proveedor el domicilio electrónico del letrado apoderado y al querer asociar ese letrado al caso, es imposible porque su mail ya está siendo utilizado.</p> <p>Por ahora, lo que se está implementando para la asesoría, es que el operador del SCJC.A.B.A. primero busca el usuario, solicita al letrado apoderado envíe por mail su voluntad de generar</p>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>esta modificación y denuncia el domicilio electrónico correcto con copia del poder y finalmente edita el correo electrónico. Como consecuencia, el acta no puede ser confirmada, y debe necesariamente el conciliador fijar una nueva audiencia demorando la resolución del caso. La cédula de notificación, informa un link al proveedor para asociarse, pero como no hay tutoriales de cómo hacerlo, se genera el mismo inconveniente y no pueden ser asociados los letrados, sucediendo lo descrito.</p> <p>La solución que sugerimos es que a esa funcionalidad, se le indique el contacto con SCJC.A.B.A. para crear el usuario y vincular el letrado apoderado al caso o en caso de esperar al día de la audiencia, esa funcionalidad para el Conciliador, debiera estar vedada y desplegar una nota indicando que se solicite a SCJC.A.B.A.</p> <p>Tickets GLPI generados: 475096, 476234, 475968, 478262,</p>
Tarea	Nueva	Mejorar página de listado de reclamos mobile	<p>En principio se podría eliminar la página /pages/mis-reclamos ya que es una página duplicada en la aplicación mobile porque también se pueden ver los reclamos en la home</p> <p>Verificar que todas las funcionalidades de /pages/mis-reclamos se encuentren en el home de reclamos mobile y que se pueda filtrar para ver los reclamos y ordenarlos.</p>





Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	NOTIFICACIÓN DE RE SORTEO O RE AGENDA DE HORARIOS	Como hay casos en los que el operador debe RESORTEAR CONCILIADOR o REAGENDAR AUDIENCIA, porque muchas veces no se registra a los Conciliadores con Licencia o porque No se registra correctamente la franja horaria de los mismos, es IMPERIOSO que no se dispare la notificación de la actividad a las partes, porque esto genera confusión tanto en el Conciliador como en el Reclamante.
Tarea	Nueva	Tutorial de Demanda Judicial	Armar un tutorial para la demanda judicial para los Patrocinantes y los Consumidores  Podría ser el video entero mostrando como el Patrocinante hace la solicitud de Demanda Judicial, el consumidor recibe el email para aprobar y el Patrocinante procede con la demanda judicial.
Tarea	Nueva	TUTORIAL PARA PROVEEDORES	Se necesita hacer un tutorial para los “proveedores”, a los efectos de entender cómo tienen que hacer el registro de proveedores que aparece en la cédula de notificación, porque hay varios pedidos a este respecto. (Solicitado por ticket GLPI 449080 el 06/12/2023)
Tarea	Nueva	TUTORIALES CON MODIFICACIONES	Se han realizado diferentes modificaciones e incorporado funcionalidades nuevas, pero aún no están los tutoriales actualizados ni para el Reclamante ni para el Conciliador y nunca se realizaron los tutoriales para los Proveedores lo que genera innumerables inconvenientes a las partes



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	Mejora del mensaje cuando existe un usuario con el mismo email	<p>Nos reportaron el siguiente problema. Se quiere asociar un Abogado a Proveedor y aparece un error.</p> <p>Caso de Uso:</p> <p>1 - Se creo un usuario proveedor en un Proveedor con CUIT 30715212966 con un email "bpl@cyfa.com.ar"</p> <p>2 - Luego se quiso asignar el Abogado con el CUIT 27368967659 al mismo Proveedor y ese CUIT tiene el email en Eje "bpl@cyfa.com.ar"</p> <p>Entonces el Sistema devolvió ese error.</p> <p>Como la pantalla solamente te muestra ese mensaje de error no se entiende que el problema es que ya existe el email que tiene el proveedor dado de alta en el portal del litigante en otro usuario.</p>
Tarea	Nueva	Actualización automática de UMA	Se deberá actualizar automáticamente el monto UMA a partir del valor que se actualiza en la página del Consejo Público de Abogados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Tarea	Nueva	Agregar nuevo Motivo de Cierre: continúa	Agregar motivo de cierre "Continua"
Tarea	Nueva	Alta de Reclamo - Proveedor a Consumidor	<p>Se desarrollará la posibilidad que una persona jurídica (proveedor) pueda realizar un reclamo en el sistema Mi Reclamo contra una persona humana (consumidor)</p> <p>A tal fin, se realizarán los siguientes pasos:</p>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se habilitará la registración de un usuario como apoderado/representante de una empresa fuera del marco de un reclamo, a fin que pueda generar reclamos en nombre de la empresa.</li><li>2. Se habilitará el uso de la aplicación para usuarios empresa, a fines de registrar los reclamos.</li><li>3. Se desarrollarán los cambios sobre el proceso de alta de reclamo a fin de adaptarlos a la normativa aplicable.</li><li>4. Se habilitará un método para encontrar información de la persona humana contra la cual se reclama</li><li>5. La gestión del proceso conciliatorio se realizará de manera análoga al proceso actual (consumidor-proveedor)</li></ol>
Tarea	Nueva	Alta de Reclamo - Proveedor a Proveedor	<p>Se desarrollará la posibilidad que una persona jurídica (proveedor) pueda realizar un reclamo en el sistema Mi Reclamo contra otra persona jurídica (proveedor), para reclamos no relacionados con el objeto de la sociedad reclamante.</p> <p>A tal fin, se realizarán los siguientes pasos:</p>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se habilitará la registración de un usuario como apoderado/representante de una empresa fuera del marco de un reclamo, a fin que pueda generar reclamos en nombre de la empresa.</li><li>2. Se habilitará el uso de la aplicación para usuarios empresa, a fines de registrar los reclamos.</li><li>3. Se desarrollarán los cambios sobre el proceso de alta de reclamo a fin de adaptarlos a la normativa aplicable.</li><li>4. La gestión del proceso conciliatorio se realizará de manera análoga al proceso actual (consumidor-proveedor)</li></ol>
Tarea	Nueva	Asignar reclamos para operadores	<p>Permitir a un operador asignarse un reclamo a revisar. El operador podrá indicar que está trabajando en analizar la competencia del mismo.</p> <p>Los reclamos serán visibles para todos los operadores mientras no sean aprobados o rechazados, pero los operadores podrán filtrar los reclamos que tengan asignados.</p> <p>Los reclamos podrán ser tomados por otro operador, aunque el mismo se encuentre asignado</p>
Tarea	Nueva	Asistencia en Aplicación	A fin de guiar al usuario reclamante durante la carga de un reclamo, se solicita agregar puntos de asistencia que muestren definiciones, indicaciones u opciones al usuario, a la manera del integrado para



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			explicar el rol de Representante en la carga de reclamos.
Tarea	Nueva	Control de Pago a Conciliadores	Se desarrollará la funcionalidad de registro y control de pago a los conciliadores a partir de los montos indicados en el reclamo  Listado base con check de que se pagó y que no se pago
Tarea	Nueva	El conciliador puede modificar los datos del Reclamo	El conciliador puede modificar los datos del Reclamo siempre guardando la información original que indicó el Reclamante
Tarea	Nueva	Evaluación de Reclamo	Agregar un nuevo estado al Reclamo "En Evaluación" para poder actualizar como operador el Estado del Reclamo y poder agregar comentarios de la Evaluación que está realizando en el Reclamo. Se deberá guardar el Operador como Usuario asignado
Tarea	Nueva	Excusación del Conciliador (por Proceso)	Se modelará dentro del sistema el circuito de Excusación; a tal fin, se desarrollará una pantalla para que el conciliador registre la Excusación declarando las causas legales que considere pertinentes, así como su posterior proceso, notificaciones y afectaciones a los tiempos procesales. Esta funcionalidad reemplaza la solicitud manual por Mesa de Ayuda al Operador del sistema
Tarea	Nueva	Firmar Documentos en Lote	El sistema permitirá firmar múltiples documentos existentes en la bandeja de firmas a la vez. A tal fin, se podrán seleccionar y enviar a firmar en cola los mismos al servicio de firma digital en la nube correspondiente.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			Este servicio depende de la implementación de Firma Digital en la Nube de la Administración Nacional
Tarea	Nueva	Habilitar Mail y Teléfono en Tarjetas de Parte	Habilitar la posibilidad de enviar un correo electrónico o llamar por teléfono a la información registrada de las Partes del Reclamo en las tarjetas indicadoras de las pantallas Resumen de Reclamo y Resumen de Audiencia.
Tarea	Nueva	Indicadores Avanzados	Indicadores de rendimientos KPI. Definición de KPIs, Performance de operadores, performance de conciliadores, estadísticas de acuerdos, estadísticas de proveedores. Se prevén entre otros: Tablero de Análisis de Conciliadores - Reclamos tomados - Reclamos Resueltos - Reclamos En proceso - Duración promedio - Distancia entre audiencias promedio - Tasa de resolución por tipo de Reclamo Tablero de análisis de perfiles de trabajo - Tasa de efectividad de operadores - Tasa de asignación a patrocinantes - Tiempo promedio a firma - Tiempo promedio a homologación Tablero compositivo de reclamos - Reclamos por categoría - Reclamos por tipo de reclamación - Top 10 Reclamos por Rubro - Reclamos por Rubro - Composición por rubro



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<ul style="list-style-type: none"><li>- Reclamos Rechazados</li><li>- Reclamos Resueltos</li><li>- Reclamos Cerrados sin acuerdo</li><li>- Tasa de judicialización</li><li>- Reclamos según razón para competencia del SCJC.A.B.A.</li><li>- Reclamos por rango de monto.</li><li>- Cantidad total reclamada.</li><li>- Cantidad total acordada</li></ul>
Tarea	Nueva	Leer información de Proveedor desde QR	Se habilitará la posibilidad de recuperar la información de un proveedor a partir de la lectura de un QR. A tal fin, se habilitará el procesamiento de QRs
Tarea	Nueva	Notificaciones por vencimiento	Enviar notificaciones a los Operadores por vencimientos de acciones que deben ejecutar en los Reclamos según los días transcurridos
Tarea	Nueva	Notificar Ausencia de conciliador a Supervisores	Se generará un alerta para los operadores CMC.A.B.A. correspondiente a una notificación de ausencia de los conciliadores al momento de una audiencia, según lo informe el usuario reclamante o representante al momento de la misma.
Tarea	Nueva	Notificar Fechas limite	El tablero de control notificará los reclamos, trámites o firmas que se encuentren cerca de una fecha limite o bien la hayan superado. El sistema emitirá notificaciones a través del mismo tablero y por correo electrónico.
Tarea	Nueva	Notificar Recusación o Excusación	El sistema generará alertas para los operadores CMC.A.B.A. al momento de realizar una Recusación o Excusación a un conciliador.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	Permitir modificar el monto y motivo del reclamo al cerrar con acuerdo.	Se deberá habilitar al conciliador a modificar los motivos y montos establecidos por el reclamante al momento de cerrar un reclamo con acuerdo. El conciliador podrá elegir otra combinación de motivos y montos de la lista establecida para el alta de reclamo.
Tarea	Nueva	Plataforma de Marketing Automation	Implementar una plataforma de automatización de marketing, orientada a generar, orquestar y monitorear campañas de difusión de la herramienta Mi Reclamo, de la SCJC.A.B.A. y de toda información pertinente a la plataforma. La plataforma deberá contar con un sistema automatizado de monitoreo de interacción y engagement de campañas, segmentación inteligente de público objetivo, maquetado de campañas, entre otras funcionalidades. El licenciamiento de la plataforma (de corresponder) será responsabilidad del Consejo de la Magistratura de C.A.B.A.
Tarea	Nueva	Plataforma de Medición de Engagement de la aplicación	Implementación de una plataforma de estadísticas de engagement, descargas e interacción con las tiendas de aplicación de Google Play Store y Apple App Store (por ejemplo, AppsFlyer) con el objetivo de interpretar la información de interacción de usuarios con la aplicación.
Tarea	Nueva	Portal de transparencia	Portal de transparencia. Calificación de proveedores.
Tarea	Nueva	Reclamo por Ausencia del Conciliador	En el caso que el conciliador no se presente a la audiencia y las partes no puedan concretar la misma, las partes tendrán la posibilidad de registrar un reclamo a través de la aplicación para denotar tal





Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			situación. El sistema enviará una notificación a la Bandeja de Entrada (INBOX) de usuarios Operador CMC.A.B.A., para que asigne un nuevo conciliador y active los mecanismos correspondientes
Tarea	Nueva	Recusación de Conciliador (por Proceso)	Se desarrollará en el sistema el proceso para que una parte en un reclamo pueda recusar al Conciliador sorteado; a tal fin, se habilitarán las pantallas, notificaciones, validaciones y suspensión de tiempos procesales requeridas según el proceso legal.
Tarea	Nueva	Refactorización de Sistema de Turnos	Se deberá realizar una refactorización del Sistema de Turnos para mejorar el performance, la calidad de solicitudes y pantallas; redundando en una facilidad de mantenimiento y uso de la plataforma, así como una mejor integración con Mi Reclamo.
Tarea	Nueva	Registrar Asistencia a Audiencia Automática	El sistema verificará la asistencia de los convocados de forma automática, utilizando a tal fin los links de acceso a la sala de audiencia para cada una de las partes.
Tarea	Nueva	Registro de Usuario por plataforma MiArgentina	Permitir el login a través de la plataforma MI ARGENTINA.
Tarea	Nueva	Reporte de Incomparecencia	El conciliador deberá emitir un informe de incomparecencia injustificada para poder ejecutar las multas correspondientes.
Tarea	Nueva	Reporte para Pagos por cierre sin acuerdo.	El sistema deberá informar de los reclamos cerrados sin acuerdo y no judicializados en el lapso de dos años desde la fecha de firma del acta.
Tarea	Nueva	Solicitar Cambio de Fecha	El usuario reclamante o su representante podrá solicitar el cambio de una fecha de audiencia a



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>través de la aplicación. A tal fin, el sistema mostrará tres fechas disponibles en la Agenda del Conciliador en el sistema Turnos CMC.A.B.A., en base a la disponibilidad de la misma y la configuración de distancia entre turnos.</p> <p>El usuario que solicite el cambio elegirá una nueva fecha, la cual será enviada como una notificación a la Bandeja de Entrada (INBOX) de los otros actores. Todos deben aprobar el cambio de fecha para que el mismo sea efectivo.</p> <p>Se podrá solicitar solo un cambio de fecha por Audiencia para cada actor.</p>
Tarea	Nueva	Solicitar Documentación a Proveedor	Cuando se solicita documentación al Proveedor se deberá enviar la misma solicitud al Abogado del Proveedor
Tarea	Nueva	Turnos CMC.A.B.A. - Cargar mi propia licencia	<p>Se deberá modificar el sistema Turnos CMC.A.B.A. para permitir a un conciliador cargar su propia licencia, según las reglas determinadas para la carga.</p> <p>Se habilitará también un endpoint para poder realizar esta tarea desde la aplicación MI RECLAMO con el perfil Conciliador</p>
Tarea	Nueva	Validación de Competencia (Automática)	<p>El sistema realizará una preevaluación automática de competencias, a fin de indicar de forma automática la competencia de la Justicia en Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</p> <p>A tal fin, se ejecutarán una serie de reglas determinadas a partir de condiciones específicas del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación del Reclamo: análisis a partir del</li></ul>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>rubro del proveedor y de la categoría del reclamo</p> <p>- Jurisdicción: análisis a partir de la dirección registrada del usuario y el domicilio constituido del proveedor</p> <p>Se evaluarán hasta 5 reglas basadas en la información que registra actualmente el sistema. Adicionalmente, se podrán aplicar otra tecnología para obtener más información, de común acuerdo entre el Consejo de la Magistratura de C.A.B.A. y el proveedor.</p> <p>En todos los casos la validación entregará el resultado a un operador manual, que deberá tomar la decisión final</p>
Tarea	Nueva	Validar Celular vía Código SMS	El sistema permitirá validar opcionalmente el número telefónico registrado a través de un mensaje SMS enviado al mismo. A tal fin, se enviará un mensaje con un código numérico, el cual deberá ingresarse en la aplicación para registrar el número enviado.
Tarea	Nueva	Visualización de Reclamos y Audiencias para Operadores	Segmentar la vista del calendario para los operadores, de tal manera que solo observen las audiencias de aquellos reclamos que han aprobado personalmente.
Tarea	Nueva	Revisión de notificaciones de Audiencia	El proceso de Notificaciones de Audiencias es el siguiente:  Cuando se aprueba un Reclamo se Sortea un conciliador  Inmediatamente el Sistema debe notificar al conciliador de la audiencia.  El conciliador puede notificar por fuera de Mi Reclamo al Operador que no puede dar la audiencia



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>por lo que el Operador Re-Sortea al reclamo siempre y cuando no hayan pasado resorteo_conciliador_hasta del último sorteo del Reclamo.</p> <p>Cuando se re-sortea el Reclamo se debe notificar al Conciliador anterior que se aprobó la solicitud de Recusación/Excusación y enviar la notificación al conciliador nuevo</p> <p>El problema acá es porque pidieron que el Operador pueda re-sortear un reclamo siempre.</p> <p>Entonces, si pasa el tiempo resorteo_conciliador_hasta y el Operador re-sortea ahí se debería restablecer el tiempo y esperar resorteo_conciliador_hasta tiempo para notificar a las partes.</p> <p>Cuando se hace la notificación de las partes de la audiencia siempre es a los proveedores y los reclamantes, representantes y patrocinantes.</p>
Tarea	Nueva	Agregar un ABM de Objetos de Juicio y Materias	Agregar también un campo nuevo "Activo" booleano por defecto en true para que se pueda inhabilitar en Mi Reclamo y que no se muestren para cuando se seleccionan en el proceso de demanda judicial
Tarea	Nueva	Agregar asterisco en los campos obligatorios de Proveedor sin CUIT	<p>Para los campos obligatorios de Proveedor sin CUIT deben agregar * para indicar que son obligatorios</p> <p>Los campos nuevos que se habían agregado como obligatorios eran:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Calle</li><li>- Número</li><li>- Código Postal</li></ul>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
Tarea	Nueva	Agregar mensaje en modal cuando no hay proveedor disponible para asociar abogado a proveedor	Cuando en el Reclamo no hay más proveedores para asociar abogado se debe mostrar un mensaje en el modal que no hay proveedores sin abogados para asociar el abogado
Tarea	Nueva	Botón Cierre Forzado	<p>Se deberá corregir la funcionalidad del botón de Cierre forzado porque no está funcionando como fue solicitado.</p> <p>Por lo que se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Modificar el "Motivo de cierre / continuación" a "Decisión del Conciliador" en el Acta de la última Audiencia (Si no existe, agregarlo)</li><li>- Agregar al modal un campo descripción que se podrá ver en la Actividad del Reclamo en el "Ver más". Agregar esta descripción abajo de la descripción del Acta modificada. (Armar un PDF de ejemplo para validarlo con el cliente)</li><li>- Cuando el estado del Reclamo pasa de "Resuelto" a "Cerrado sin Acuerdo" debe modificarse el Acta como si fuera un Acta cerrado sin acuerdo.</li><li>- Se deberá pasar el estado del Reclamo a "Cerrado sin acuerdo" (Ya está funcionando)</li><li>- Se deberá mostrar el botón cuando el Reclamo se encuentra en estado "Resuelto" y "Cerrado sin Acuerdo" (Mostrar para ese estado también para accionar en la siguiente acción)</li><li>- Se deberán eliminar las solicitudes de conformidad pendientes de las Partes para que inmediatamente el Conciliador pueda firmar digitalmente el Acta para poder Judicializarlo. Al eliminar las solicitudes de conformidad también se</li></ul>



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Consejo de la Magistratura

Tipo	Estado	Descripción de la Solicitud	
			<p>debe cambiar el estado del Acta a Aprobada para que el Conciliador pueda firmarla.</p> <p>- Verificar el valor `tiempo_procesal_sin_prorroga` días para mostrar el botón "Cierre forzado" únicamente para los Reclamos que se encuentren en estado "Resuelto" que hayan pasado `tiempo_procesal_sin_prorroga` de la fecha de cierre de la última audiencia.</p>
Tarea	Nueva	Notificar Fechas limite	<p>El tablero de control notificará los reclamos, trámites o firmas que se encuentren cerca de una fecha limite o bien la hayan superado. El sistema emitirá notificaciones a través del mismo tablero y por correo electrónico.</p>

