



Montevideo, 24 de marzo de 2025.

**R. de D. N° 113/2025**  
**Acta 1324**  
EE2024-67-001-000211

**VISTO:** la Licitación Pública N° 2/2024, cuyo objeto es la *“Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos a través de la línea telefónica gratuita 08002108”*;

**RESULTANDO:** **I)** que el presente llamado a Licitación fue incluido dentro del Plan Anual de Compras; **II)** que se realizó la publicación del mismo en la página web de Compras y Contrataciones Estatales, en el sitio web de la A.N.C. y en el Diario Oficial, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 51 del T.O.C.A.F.; **III)** que, asimismo, se cursaron invitaciones a diferentes empresas del rubro, para darle más publicidad al llamado; **IV)** que se recibieron consultas de distintas empresas, las cuales fueron respondidas según consta en Acta CADEA N° 39/2024 de fecha 19/07/2024, Acta N° 48/2024 de fecha 29/08/2024, Acta N° 49/2024 de fecha 3/09/2024, Acta N° 51/2024 de fecha 16/09/2024, Acta N° 54/2024 de fecha 30/09/2024 y Acta N° 58/2024 de fecha 30/10/2024; **V)** que todas las aclaraciones fueron publicadas en el sitio web de Compras y Contrataciones Estatales y en la página web de la A.N.C.; **VI)** que se confeccionó Acta CADEA N° 56/2024, de fecha 21/10/2024, con sugerencia de modificación del Pliego de Condiciones Particulares de la presente Licitación; **VII)** que según R.deD. N° 388/2024 de fecha 22/10/2024 se aprobaron las modificaciones de las siguientes cláusulas N° 2, 8.2, 8.3.1, 9, 11.5, 13.1, 13.2, 14, 15, 17, 23, 28.1, 28.2, 28.3, 29.1 y se agregaron las cláusulas N° 8.5, 13.2.9, 13.2.10 y 13.2.11 del Pliego de Condiciones Particulares de la Licitación Pública N° 2/2024, fundado en la potestad prevista en la cláusula N° 4 del Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para Contratos de Suministros y Servicios No Personales y en aplicación de los principios de flexibilidad, de igualdad de los oferentes y de concurrencia en los procedimientos competitivos, previstos como criterios de



interpretación en el artículo 149 del T.O.C.A.F.; **VIII)** que se prorrogó la fecha de apertura de ofertas para el 11/11/2024, a la hora 13:00; **IX)** que según consta en acta de apertura electrónica, de fecha 11/11/2024, se recibieron ofertas de las siguientes empresas: Accesa S.A., Cafir Sociedad Anónima (Metrocall Contact Center), Casa Tr3s S.R.L., Gisfely S.A., Synapsis S.A., Tonotec S.A. (Multiline) y Woknal S.A. (Atento); **X)** que según consta en Acta CADEA N° 60/2024, de fecha 13/12/2024, se procedió por parte de la CADEA al estudio de admisibilidad de las ofertas y se verificó en el R.U.P.E. (Registro Único de Proveedores del Estado) la inscripción e información de todos los oferentes, a través de un cuadro de control de ofertas, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 del T.O.C.A.F.; **XI)** que las ofertas de las empresas SYNAPSIS S.A. y CASA TR3s S.R.L. resultaron desestimadas de acuerdo a lo previsto en la cláusula N° 19.1 del Pliego, por los motivos y fundamentos expuestos en Acta CADEA N° 60/2024, de fecha 13/12/2024; **XII)** que a su vez, se confeccionó Acta CADEA N° 61/2024, de fecha 27/12/2024, con el análisis por parte de la CADEA de la confidencialidad de los documentos presentados por el oferente Woknal S.A. (Atento);

**CONSIDERANDO: I)** que se procedió por parte de la CADEA a la asignación del puntaje de las ofertas admisibles, en función de los factores de comparación de ofertas previstos en la cláusula N° 17 del Pliego; a saber: Precio 60 puntos, Antecedentes comprobables de los oferentes: hasta 25 puntos, Infraestructura e Instalaciones: hasta 15 puntos; por lo cual se confeccionaron cuadros comparativos y de puntaje de precio, antecedentes e infraestructura e instalaciones y cuadro de resumen de puntaje; **II)** que a los efectos de la asignación del puntaje del factor de comparación de ofertas: “Infraestructura e Instalaciones (hasta 15 puntos)”, previsto en la cláusula N° 17 del Pliego de Condiciones Particulares, se procedió a la visita de los locales de Cafir S.A. (Metrocall) y Gisfely S.A. (Tendy Comunicaciones) el 13/02/2025, Woknal S.A. (Atento) y Accesa S.A. el 14/02/2025 y Tonotec S.A. (Multiline) el 17/02/2025 y se confeccionó informe técnico por parte de la Jefatura del Departamento de Gestiones para Clientes; **III)** que según surge del cuadro de resumen de puntaje, la empresa que obtuvo mayor puntaje fue TONOTEC S.A. (Multiline) con 88,02 puntos; **IV)** que se confeccionó Acta CADEA N° 5/2025, de fecha 20/03/2025, con sugerencia de adjudicación por parte de la CADEA del objeto de la presente Licitación a la empresa TONOTEC S.A. (Multiline),



fundado en lo previsto en la cláusula N° 19 del Pliego, por ser la que obtuvo mayor puntaje (88,02 puntos) y según el siguiente detalle: precio de la hora Back Office \$ 485 (pesos uruguayos cuatrocientos ochenta y cinco) más I.V.A.; precio de la hora Operador Línea \$445 (pesos uruguayos cuatrocientos cuarenta y cinco) más I.V.A.; **V)** que, asimismo, la CADEA sugirió al Directorio de la A.N.C. proceder a la puesta de manifiesto del expediente de la presente Licitación, a todos los oferentes, previo al dictado de la Resolución de adjudicación, por el término de 5 (cinco) días hábiles, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 67 del T.O.C.A.F.; **VI)** que la empresa TONOTEC S.A. (Multiline) se encuentra en estado “Activo” en el Registro Único de Proveedores del Estado (R.U.P.E.), no registra sanciones en dicho Registro y del mismo no surge la inscripción de sujetos alcanzados por la Ley N° 18.244, de fecha 27/12/2007, que inhiba la contratación con el Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 3° de la citada norma; **VII)** que existe crédito disponible para la presente erogación, por lo cual se estará confeccionando la Orden de Compra correspondiente luego de la puesta de manifiesto del expediente y previo a la adjudicación; **VIII)** que habrá de disponerse en consecuencia;

**ATENCIÓN:** a lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por el artículo 67 del T.O.C.A.F. y en el artículo 5° de la Carta Orgánica de la Administración Nacional de Correos, aprobada por el artículo 747 de la Ley N° 16.736, del 5/01/1996, en la redacción dada por el artículo 39 de la Ley N° 19.009, del 22/11/2012;

## **EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS**

### **RESUELVE:**

- 1) Poner de manifiesto el expediente de la Licitación Pública N° 2/2024, cuyo objeto es la *“Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos a través de la línea telefónica gratuita 0800 2108”*, por el término de 5 (cinco) días hábiles, a todos los oferentes, previo al dictado de la Resolución de adjudicación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67 del T.O.C.A.F.



2) Pase a la Sección Licitaciones y Contratos de la División Recursos Materiales y Suministros, a sus efectos.

**CR. RICARDO GONELLA**  
**SECRETARIO GENERAL**

**DR. IVO GONZÁLEZ**  
**PRESIDENTE**