



Montevideo, 24 de julio de 2024

Registro N° 218/2024

Aclaraciones Licitación Pública N° 2/2024

Con respecto a 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*”, se detallan a continuación las consultas recibidas y sus respuestas:

PREGUNTA N° 1: *“El servicio cuenta actualmente, como dice el Pliego, con 19 operadores en línea constante y con 3 funcionarios en BackOffice, ¿se sabrá cómo está distribuido el personal actual durante la jornada laboral con respecto a los horarios? ¿Con dicho personal, se están cumpliendo y superando los requerimientos de servicios?”*

RESPUESTA N° 1: Favor remitirse a lo previsto en la cláusula 11.6 (páginas 18, 19 y 20 del pliego) donde figura toda la información referente al dimensionamiento. Los operadores se distribuyen de acuerdo al flujo de llamadas que se muestra en la curva de la página 19.

PREGUNTA N° 2: *“¿Qué empresa está cumpliendo actualmente esta tarea?”*

RESPUESTA N° 2: TONOTEC S.A. (MULTILINE)

PREGUNTA N° 3: *“Si bien los números que ustedes muestran son muy útiles al momento de la presentación en el Pliego, ¿tenemos forma de saber si se han mantenido aproximadamente esas cantidades de llamadas durante este año considerando que estamos a la mitad del mismo?”*

RESPUESTA N° 3: Se mantienen los mismos volúmenes mencionados en la cláusula N° 11.6 del pliego, salvo situaciones de desborde puntuales.

PREGUNTA N° 4: *“¿Está planteada la posibilidad o existe actualmente alguna campaña específica que pueda hacer variar la cantidad de llamadas?”*

RESPUESTA N° 4: No existe “campaña” específica programada. No obstante, podrían existir situaciones por las que se puedan experimentar desbordes. Por ejemplo, durante el mes en curso (julio de 2024) se está experimentando una situación de desborde, la cual es excepcional y por tanto no se debe tomar como referencia o antecedente.

PREGUNTA N° 5: *“Con respecto a los operadores, entiendo que están sujetos al Consejo de Salarios 19.1, ¿los mismos trabajan de forma mensual o pueden existir casos de que sean jornaleros?”*



RESPUESTA Nº 5: Es correcta la referencia al Grupo 19.1 del Consejo de Salarios. Todo lo que hace al cumplimiento de la legislación laboral y/o condiciones de trabajo y sus regulaciones es competencia exclusiva del adjudicatario.

PREGUNTA Nº 6: *“El CRM utilizado para la prestación del servicio puede ser nuestro así como también la central telefónica pero está previsto alguna interacción con alguna plataforma de El Correo?”*

RESPUESTA Nº 6: Todas las herramientas tecnológicas necesarias para brindar el servicio de Centro de Contacto para Correo Uruguayo deben ser provistas por el adjudicatario (cláusula Nº 9 del pliego).

Por el momento no está previsto que el CRM interactúe con plataformas de la A.N.C.

PREGUNTA Nº 7: *“¿Tienen previsto cómo es el cronograma de capacitación? ¿Cuánto tiempo dura aproximadamente?, ¿el máximo de operadores que pueden ir?, ¿está previsto que haya otras instancias además de la inicial?, ¿son pagas las horas por parte de ANC?”*

RESPUESTA Nº 7: En cuanto a la carga horaria que consumirá la capacitación inicial, favor remitirse a lo previsto en la cláusula Nº 11.5 del pliego.

En relación a la cantidad de personas, no se debería superar las 30 personas para la capacitación inicial (entre operadores, operador back office, supervisor, coordinadores, capacitadores).

En cuanto a otras instancias de capacitación, favor remitirse a lo mencionado en la cláusula Nº 11.5 del pliego.

Con respecto al pago de las horas de capacitación inicial y las horas de futuras capacitaciones, remitirse a lo previsto en la cláusula Nº 11.5 del pliego.

PREGUNTA Nº 8: *“Nos podrán indicar el flujo del proceso de gestión de tickets?”*

RESPUESTA Nº 8: Básicamente la gestión de reclamos, consultas, gestiones dentro del sistema se inicia con el ingreso de toda la información requerida por parte del operador para dar de alta una incidencia. Se comienza ingresando la cédula de identidad del cliente reclamante; acto seguido se valida si el cliente ya se encuentra ingresado a la base de datos de reclamos. En caso positivo, el sistema trae la información vinculada a esa cédula y en el caso de que no devuelva datos del cliente, corresponde darle ingreso.

Se tipifica si se trata de un reclamo o consulta, la cual no se pudo resolver en línea. Se ingresan los datos requeridos para el tipo de incidencia, se agregan comentarios en un campo de texto requerido todo lo necesariamente relevante para la gestión; se agregan adjuntos cuando corresponda y se crea el caso, generando un número de incidente que se brinda al cliente. Luego el operador lo deriva al Back Office para su análisis y procesamiento. El Back Office con las herramientas e información disponible trata de resolverlo con el apoyo de los coordinadores / supervisores.



En el caso de que la incidencia no se haya podido resolver por el Back Office, se escala al sector de la ANC predefinido para su intervención. Por otra parte, se aclara que existen incidencias predeterminadas que siempre se deben escalar a la ANC.

Actualmente son 4 unidades de la ANC que trabajan en forma directa con el Centro de Contacto (subdivididos en 9 sectores). Para la resolución de la incidencia, la ANC desde cualquiera de los sectores, realiza gestiones, solicita aclaraciones, deriva de un sector a otro, brinda respuestas o indicaciones al Centro de Contacto, adjunta archivos relevantes, indica la respuesta final al cliente, la cual se brinda por parte del Centro de Contacto.

La incidencia se cierra tanto por parte del Centro de Contacto, o por parte de la ANC una vez liquidado el asunto. Cada caso cuenta con “n” interacciones, entre las ingresadas por Back Office, los operadores línea, los supervisores y/o coordinadores y los diferentes sectores de la ANC.

PREGUNTA N° 9: *¿Las 50 licencias de agentes se utilizarán en simultáneo? En caso contrario, cuál sería el máximo de licencias en simultáneo?*

RESPUESTA N° 9: Actualmente el uso del sistema de CRM es de aproximadamente 15 usuarios en forma simultánea.

PREGUNTA N° 10: “En el punto 10.3 del Software de Gestión de Reclamos, se menciona que el máximo de usuarios que utilizará el personal de A.N.C. será aproximadamente de 50. ¿Estos usuarios serán concurrentes? Si no es así, ¿existe un número aproximado de usuarios que estarán utilizando el software simultáneamente?”

RESPUESTA N° 10: Favor remitirse a la respuesta N° 9.

Atentamente.

Comisión ASesora