



Montevideo, 29 de agosto de 2024

Registro N° 256/2024

### **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° 12:** *(Cláusula 9) “Características del servicio de contact center; ¿el trabajo está previsto que sea 100% presencial?”*

**RESPUESTA N° 12:** Sí. No obstante, la empresa adjudicataria deberá tener la capacidad, dentro de un plazo de una semana, de poder trabajar a distancia, “Home office”, en aquellos eventuales casos en que así se lo requiera por parte de la A.N.C. A modo de ejemplo, por razones de emergencia nacional, pandemia, confinamiento, cuarentena, etc, a contar a partir del día siguiente del Decreto por parte del Ministerio que corresponda.

**PREGUNTA N° 13:** *(Cláusula 9) “Características del servicio de contact center; ¿cuál es el alcance de los desarrollos a medida que puedan solicitar?”*

**RESPUESTA N° 13:** Los desarrollos a medida que eventualmente sea necesario implementar siempre serán coordinados y referidos al servicio de Atención de Clientes y está en concordancia con la respuesta N° 14.

**PREGUNTA N° 14:** *(Cláusula 10.1) “Requerimientos del servicio de contact center; específicamente cuando dice software en la atención multicanal, ¿a qué se refiere?”*

**RESPUESTA N° 14:** Refiere a cualquier herramienta informática que pudiese desarrollarse por parte de la empresa adjudicataria que preste el servicio, o que desarrolle la A.N.C. para la atención de clientes.

**PREGUNTA N° 15:** *(Cláusula 10.3) “Software de gestión de reclamos. ¿Nos pueden especificar los perfiles de usuario que se deberían crear para los funcionarios de la A.N.C?”*

**RESPUESTA N° 15:** Para los funcionarios de la A.N.C., en principio, se deberá crear el perfil de “Supervisor”, quien básicamente deberá tener acceso a todas las funciones, visualizaciones de menú y poder generar reportes a medida. Por otra parte, se deberá crear el perfil de “Operador”. Ambos perfiles deberán poder crear casos, ingresar interacciones, derivar, cerrar casos, etc.

Ante la necesidad de requerir la creación de algún nuevo perfil, la A.N.C. lo coordinará previamente con el adjudicatario.



**PREGUNTA Nº 16:** *(Cláusula 11.1) “Perfil del personal; ¿en qué consisten las auditorías a los operadores?”.*

**RESPUESTA Nº 16:** Las auditorías consisten en la realización de “escuchas” en tiempo real o diferido, ya sea desde las instalaciones de la A.N.C., mediante acceso al software que utilice la empresa adjudicataria, o directamente en las instalaciones de dicha empresa; utilizando las posiciones de trabajo previstas para el período de lanzamiento y para el acompañamiento que se mencionan en la cláusula Nº 9 del Pliego. Consiste, además, en evaluaciones puntuales de forma oral o escrita, en forma presencial, en las instalaciones del adjudicatario. Para no afectar el servicio se realizarán dichas evaluaciones como máximo a dos operadores en forma simultánea, los cuales serán previamente nominados, o determinados al azar. Estas auditorías se podrán realizar durante todo el período de contratación de la empresa adjudicataria.

**PREGUNTA Nº 17:** *(Cláusula 11.4) “Calidad de los Registros. Para el control de los indicadores de correos electrónicos respondidos, es posible que las casillas que asigne la A.N.C. sean integradas a nuestro sistema?”.*

**RESPUESTA Nº 17:** Sí, es posible. El adjudicatario podrá integrar a su sistema los correos electrónicos recibidos, gestionarlos y responderlos desde el sistema de tickets que utilice. Se le brindarán las credenciales para que la respuesta a los clientes sea desde el dominio de la A.N.C.

**PREGUNTA Nº 18:** *(Cláusula 11.7) “Cobertura del servicio; cuando dice que la cobertura mínima es del 95% de las llamadas recibidas, pero a su vez incluye las llamadas no contestadas, ¿esto quiere decir que se acepta un máximo del 5% de llamadas perdidas?”*

**RESPUESTA Nº 18:** Es correcto.

**PREGUNTA Nº 19:** *“¿Existe una fecha probable de adjudicación?”*

**RESPUESTA Nº 19:** Por el momento no es posible determinar una fecha probable de adjudicación.

**PREGUNTA Nº 20:** *“Dentro del staff actual nombrado un supervisor y dos coordinadores, ¿Se encuentra el asistente de calidad?”*

**RESPUESTA Nº 20:** No.

**PREGUNTA Nº 21:** *“Respecto de llamadas salientes, ¿qué cantidad de horas tienen mensualmente en el servicio actualmente?”*

**RESPUESTA Nº 21:** No existen campañas outbound. Las llamadas salientes que se realizan desde el Centro de Contacto son exclusivamente para dar respuesta a reclamos de clientes, y/o para comunicaciones entre la empresa y la A.N.C.

**PREGUNTA Nº 22:** *“Puntaje por precio: Para el caso del puntaje prorrateado de forma decreciente. Por ejemplo, si el segundo precio queda a un 10% más caro que el primero; ¿se le*



*descuentan 6 puntos, que es el 10% de la diferencia de precio entre el 1° y el 2°? Es decir, ¿Quedaría el segundo con 54 puntos en este ítem de puntaje?"*

**RESPUESTA N° 22:** Según lo previsto en la cláusula N° 17 del Pliego de Condiciones Particulares (Factores de Comparación de ofertas), a la oferta que cotice el menor precio le serán asignados 60 puntos. El resto de las ofertas recibirá puntaje decreciente, prorrateándose de forma proporcional, por regla de tres, de acuerdo a los precios cotizados.

Al solo efecto comparativo se aplicará la siguiente fórmula, con impuestos incluidos:

Precio comparativo = (2.500 horas operador línea + 375 horas operador back office) x 12 meses.

**PREGUNTA N° 23:** *“¿Cuál es el tipo de chat a vincular con el software de contact center?”*

**RESPUESTA N° 23:** Por el momento no se está utilizando este canal a nivel del Centro de Contacto, igualmente en caso de necesidades de la ANC, y mientras no se disponga la utilización de una herramienta propia de la ANC, el adjudicatario deberá disponer de una herramienta de chat para integrar al software en caso de ser necesario.

**PREGUNTA N° 24:** *“¿Actualmente los agentes y BO cuántas horas semanales realizan?”*

**RESPUESTA N° 24:** Ver cláusula 11.6 del Pliego: “Cuadro de Horas - Promedio mensual, mínimos y máximos – Año 2023”.

**PREGUNTA N° 25:** *“Respetando la cantidad total de horas mensuales (2400 horas) se puede realizar el servicio con menos agentes, pero que los mismos realicen más cantidad de horas diarias”.*

**RESPUESTA N° 25:** El dimensionamiento y el alcance de los niveles de atención y servicios requeridos, así como el cumplimiento de la normativa de las condiciones laborales del Grupo 19, Sub Grupo 19, son responsabilidad del adjudicatario. La A.N.C. como Organismo solidariamente responsable, podrá solicitar los recibos de sueldo del personal exclusivo brindado a la operación. Ver lo previsto en las cláusulas N° 22 y 23 del pliego.

**PREGUNTA N° 26:** *“Según la información descrita del volumen de llamadas de los últimos años en el ítem 11.6, ¿Podremos tener la apertura del volumen de llamadas por mes de cada año para entender cuánto fluctúa?”*

**RESPUESTA N° 26:** La información disponible se encuentra en la cláusula N° 11.6 del pliego.

Comisión Asesora