



Montevideo, 10 de noviembre de 2017.-

**R.de D.N°485/2017**

**Acta 985**

EM2017-67-001-000212

**VISTO:** I) las resultancias de la Licitación Pública N° 1/2017, cuyo objeto es la “Contratación de Servicio de Call Center para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos, a través de la línea gratuita 0800 2108 y Servicio de Telemarketing”.

**RESULTANDO:** I) Que al momento de la apertura, se recibieron ofertas de las siguientes empresas: Avanza S.A., Casa Tres SRL, Cafir S.A. (Metrocall Contact Center), Woknal S.A. (Atento), Corefone S.A., Zona Call SRL, Synapsis S.A., Tonotec S.A. (Multiline) y Comintur S.A. (Netgate) (cotizando esta última empresa solamente para el ítem N°1). II) Que ninguno de los oferentes posee actualmente antecedentes negativos en el RUPE y todos se encuentran **ACTIVOS** en dicho Registro; con excepción de la Empresa Woknal S.A. (Atento) que se encuentra **EN INGRESO**. III) Que, asimismo, todos los oferentes constituyeron la garantía de mantenimiento de oferta, de acuerdo a lo exigido en el pliego de condiciones particulares. IV) Que de acuerdo a lo establecido en la Cláusula N° 20 del Pliego de Condiciones Particulares, las ofertas recibidas por los ítems 1 (Servicio de Call Center) y 2 (Servicio de Telemarketing) se analizaron en función de los siguientes factores de comparación de ofertas y ponderadores: Precio, 40 puntos; Antecedentes comprobables de las firmas oferentes, 30 puntos; Antecedentes comprobables en la prestación de servicios para empresas del rubro postal, en los últimos 5 años: 5 puntos; Infraestructura, instalaciones, accesibilidad, conectividad y Logística, 25 puntos. V) Que el análisis y

puntuación de las ofertas se realizó por cada ítem por separado. VI) Que se realizó un cuadro comparativo de precios y antecedentes, con puntaje final por cada uno de los dos ítems. VII) Que se les solicitó aclaración a todos los oferentes sobre el promedio mensual del volumen de llamadas por cada antecedente presentado, a efectos de ser considerados para el ítem N°1. VIII) Que, asimismo, se realizó un informe técnico por el ítem N° 1 (Servicio de Call Center) por parte de la Sra. Audrey Biglio, del Departamento de Gestión para Clientes; y un informe técnico por el ítem N° 2 (Servicio de Telemarketing) por parte del Sr. Andrés Goncálves, de la División Relaciones y Negocios Internacionales; ambos miembros integrantes de la Comisión Asesora. IX) Que según el cuadro final de puntuación total de ambos ítems, surge que en el ítem N° 1 la empresa Tonotec S.A. (Multiline) obtuvo un total de 85,58 puntos; Avanza S.A. 73,31 puntos; Synapsis 73,17 puntos; Corefone S.A. 64,95 puntos; Cafir S.A. (Metrocall) 58,11 puntos; Zona Call SRL 56,99 puntos; Casa Tres SRL 54,52 puntos; Comint UR S.A. (Netgate) 52,31 puntos y Woknal S.A. (Atento) 50,73 puntos. X) En cuanto al ítem N°2, la empresa Corefone S.A. obtuvo un total de 90 puntos; Avanza S.A. 64,05 puntos; Cafir S.A. (Metrocall) 60,14 puntos; Synapsis 59,19 puntos; Zona Call SRL 50,20 puntos; Tonotec S.A. (Multiline) 48,12 puntos; Casa Tres SRL 43,03 puntos y Woknal S.A. (Atento) 36,38 puntos. XI) Que habiéndose cumplido las etapas respectivas de análisis y puntuación de las ofertas la Comisión Asesora de Adjudicaciones labró Acta N° 107/2017, de fecha 31 de octubre de 2017, con sugerencia de adjudicación del ítem N°1 (Servicio de Call Center) a la empresa Tonotec S.A. (Multiline) quien obtuvo el máximo puntaje para dicho ítem (85,58 puntos); y el ítem N°2 (Servicio de Telemarketing) a la empresa Corefone S.A. por haber obtenido el máximo puntaje para dicho ítem (90 puntos). XII) Que los precios cotizados por dichas empresas fueron: Ítem N° 1: Tonotec S.A. (Multiline), precio de la hora operador \$ 309 + IVA; precio hora back office \$ 361 + IVA; capacitación inicial sin costo. Ítem N° 2: Corefone S.A.: precio de la hora \$265 + IVA.

**CONSIDERANDO:** I) Los montos estimados correspondientes a la vigencia de la presente contratación. II) Lo dispuesto en el art. 67 del TOCAF. III) Lo informado por el equipo técnico y la Comisión Asesora de Adjudicaciones, según surge de Acta CADEA N° 107/2017, del 31/10/17; en donde se sugiere al Directorio de la ANC dar vista del expediente licitatorio con el pronunciamiento de la Comisión Asesora de Adjudicaciones, por el término de cinco días hábiles, y en forma previa a la adjudicación.

**ATENTO:** a lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por el Art. 67 del TOCAF y el art. 5° de la Carta Orgánica aprobada por el Art.747 de la Ley 16736 del 05.01.996, en la redacción dada por el artículo N° 39 de la Ley 19.009 del 22/11/2012;

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

### **RESUELVE:**

- 1) Póngase de manifiesto por el término de 5 días hábiles estos recaudos, que refieren a la Licitación Pública N° 1/2017, cuyo objeto es la “Contratación de Servicio de Call Center para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos, a través de la línea gratuita 0800 2108 y Servicio de Telemarketing”.
- 2) Pase a la Unidad de Licitaciones y Contratos - División Recursos Materiales y Suministros a sus efectos.

**SRA. MARÍA SOLANGE MOREIRA DÍAZ**  
**PRESIDENTA**

**DRA. BLANCA SCALA**  
**SECRETARIA GENERAL**