



Montevideo, 22 de noviembre de 2017.-

R.de D.N°517/2017

Acta 987

EM2017-67-001-000212

VISTO: 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 según Acta N° 055/2017, del 28/6/2017, 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) Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 67 del TOCAF, se puso el expediente de manifiesto por el término de cinco (5) días, y en forma previa a la adjudicación, no habiéndose recibido ningún escrito o impugnación de las empresas oferentes. II) Que la presente erogación afectará créditos presupuestales correspondientes al Ejercicio 2018. III) La sugerencia final de adjudicación de la Comisión Asesora, según surge de Acta CADEA N° 124/2017, del 21/11/17.

ATENTO: a lo expuesto precedentemente, a lo dispuesto por el art. 5° de la Carta Orgánica aprobada por el art. 747 de la Ley 16736 del 5/01/1996, 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) Adjudicar “*Ad Referéndum*” de la Intervención preventiva del Tribunal de Cuentas, según lo dispuesto en el artículo 211, Literal b) de la Constitución de la República, 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”, según el siguiente detalle: Item N°1 (Servicio de Call Center) a la empresa Tonotec S.A. (Multiline), precio de la hora operador \$ 309 + IVA; precio hora back office \$ 361 + IVA; capacitación inicial sin costo. Item N°2 (Servicio de Telemarketing) a la empresa Corefone S.A.; precio de la hora \$ 265 + IVA.
- 2) Pase al Tribunal de Cuentas para su intervención, según lo dispuesto en el artículo 211, Literal b) de la Constitución de la República.
- 3) Cumplido, vuelva a la Unidad de Licitaciones y Contratos de la División Recursos Materiales y Suministros, a sus efectos.

**SRA. MARÍA SOLANGE MOREIRA DIAZ
PRESIDENTA**

**DRA. BLANCA SCALA
SECRETARIA GENERAL**