



**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS**  
**LICITACION PÚBLICA N° 01/2017**

**OBJETO:** Contratación de Servicios de Call Center para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos a través de la línea gratuita 08002108; y Servicios de Telemarketing.

**Presentación de ofertas:** 31/05/2017 - Hora: 15:00

**Apertura de ofertas:** 31/05/2017 - Hora: 15:00

**Fecha límite para solicitar aclaraciones o prórroga:** hasta el 23/05/2017.-

**Lugar de Presentación de ofertas y Apertura:** División Recursos Materiales y Suministros, Correo Central, Buenos Aires 451 Piso 3°, C.P. 11.000, Montevideo, Uruguay

**Información de contacto:** Teléfono: (598) 29160200 interno 754

E-mail: [licitaciones@correo.com.uy](mailto:licitaciones@correo.com.uy)

**Valor del Pliego:** \$ 1.000 (pesos uruguayos un mil).-

**Pago y Retiro del Pliego:**

- Pago: en Tesorería, Buenos Aires 451 Piso 3° Correo Central, Montevideo, Uruguay de 13:00 a 16:00 horas.

- Retiro: En División Recursos Materiales y Suministros - Buenos Aires 451 Piso 3° Correo Central, Montevideo, Uruguay

- Disponible para consultas en [www.correo.com.uy](http://www.correo.com.uy) / [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)

Todas las novedades referentes al presente llamado serán publicadas en la Página web de Compras y Contrataciones Estatales, [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy)



## **LICITACION PÚBLICA N° 1/2017** **PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES**

### **1. OBJETO**

Contratación de:

ITEM 1) Servicios de Call Center para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos (en adelante ANC) a través de la línea telefónica gratuita 08002108.

ITEM 2) Servicios de Telemarketing.

### **2. NORMATIVA QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO**

#### **2.1- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL PRESENTE LLAMADO**

El presente llamado se rige de acuerdo a los siguientes documentos:

- El Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (TOCAF)
- El Pliego Único de Bases y Condiciones Generales para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales
- El presente Pliego de Condiciones Particulares
- Anexo I: Formulario de Identificación del Oferente
- Anexo II: Carta de Presentación de la Oferta.
- Anexo III: Antecedentes comprobables de las empresas y experiencia anterior en servicio similares.
- Las aclaraciones que se pudieren realizar luego de emitido el llamado.

La presentación a esta licitación implica la aceptación de la totalidad de las cláusulas que componen los documentos nombrados anteriormente

#### **2.2- ACEPTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DEL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y DEL ARTÍCULO 46 DEL TOCAF**

Por el solo hecho de presentarse a este llamado, se entenderá que los oferentes conocen y aceptan los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Condiciones Particulares.

Asimismo, se entenderá que los mismos declaran no encontrarse comprendidos en ninguna disposición que expresamente les impida contratar con el Estado, conforme al artículo 46 del TOCAF y demás normas concordantes y complementarias aplicables.

### **2.3- JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Para todos los efectos judiciales o extrajudiciales que tengan relación con la presente licitación o el contrato, que se perfeccionará de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69 del TOCAF, se establece que cualquier trámite o proceso judicial que se inicie se someterá a los Tribunales del Departamento de Montevideo, de la República Oriental del Uruguay.

La presentación a este llamado implica, asimismo, la aceptación de la presente prórroga de competencia.

### **3. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS OFERENTES**

Los oferentes deberán ser empresas de plaza, legalmente constituidas, con domicilio y sede en Uruguay, que giren en el ramo objeto del llamado y que cuenten con sólidos antecedentes en brindar servicios como los solicitados.

Los oferentes deberán disponer de las instalaciones apropiadas para desarrollar las tareas necesarias para cumplir con el objeto del presente llamado. De considerarse necesario, éstas serán visitadas para su evaluación, previo requerimiento y coordinación entre los oferentes y la ANC; constatándose los métodos, procedimientos y tecnologías empleados.

Asimismo, deberán acreditar: a) un mínimo de 5 años de permanencia en plaza en este tipo de actividad; b) referencias verificables que avalen esta condición de una antigüedad no mayor a cinco años, debiendo completar a tales efectos el Anexo III. De forma complementaria, se podrá, asimismo, presentar cartas de referencia, debiendo figurar el nombre de la(s) persona(s) de contacto, teléfono y/o mail.

Las empresas oferentes deberán encontrarse inscriptas en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE), conforme a lo dispuesto por el Decreto del Poder Ejecutivo N° 155/013 del 21 de mayo de 2013, pudiendo encontrarse al momento de la apertura de ofertas, EN INGRESO o en estado ACTIVO.

Los oferentes deberán adquirir el pliego de condiciones particulares, a su nombre, con anterioridad a la apertura de ofertas.

### **4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER Y TELEMARKETING**

El adjudicatario brindará el servicio desde sus instalaciones, las que deberán ser dentro del territorio nacional, preferentemente en Montevideo. Las mismas deberán contar con las condiciones acústicas requeridas para un servicio de este tipo, conectividad total, hardware y tecnología de gestión de Call Center que permita administrar el tráfico de llamadas. Además, deberá disponer de otro software, con las licencias correspondientes, el que se pueda adaptar para gestionar los Reclamos/Incidencias, consultas y quejas no resueltas en línea, o que por su naturaleza se deban derivar a la ANC.

La(s) empresa(s) adjudicataria(s) deberá(n) contar con la tecnología IVR adecuada y deberá(n) proporcionar un speech de presentación y bienvenida, definido de común acuerdo con la ANC. Las locuciones estarán a cargo de dicha empresa. Las opciones del IVR serán 4 ó 5; el cliente seleccionará de acuerdo a la consulta que desee realizar, posteriormente la llamada pasará a la cola automáticamente para ser atendido por un agente.

No se pretende que la línea 08002108 funcione como una “Centralita” de Correos. Por el momento tampoco se requiere que haya interacción del IVR con Bases de Datos.

La tecnología utilizada para los Servicios de Call Center y de Telemarketing deberá permitir el monitoreo, grabación y download de llamadas, pudiendo los supervisores y el representante que designe la ANC, realizar "escuchas", tanto diferidas como en tiempo real, en forma local y también en forma remota desde las instalaciones de la ANC.

Todas las llamadas entrantes y salientes deberán ser grabadas debiendo la empresa adjudicataria mantener los registros por al menos cuatro meses.

Para la etapa de lanzamiento y acompañamiento por parte de los recursos propios de la ANC, se deberá contemplar máximo dos posiciones de trabajo y los requerimientos para los mencionados puestos son los mismos que para los operadores, con el agregado del software y hardware para realizar las escuchas en tiempo real.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.

## **5. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE CALL CENTER**

### **5.1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El servicio consiste en la atención telefónica y por otros medios (chat, e-mail, software) de aquellos clientes externos e internos de la ANC, a quienes se les brindará la información general que soliciten, evacuando las consultas, realizando gestiones, así como cualquier tipo de reclamación.

Los principales servicios refieren a:

#### **5.1.1 - Seguimiento de envíos**

Dicho servicio consistirá en el rastreo y control (trazabilidad) de la correspondencia, tanto nacional como internacional, lo cual se obtiene a través de los sistemas de seguimiento administrados por la ANC con interfaz Web, por lo que el consumo de ancho de banda es despreciable ya que el contenido es principalmente texto.

El cliente brinda el código de seguimiento de un envío y el agente ingresa el mismo al sistema de seguimiento y/o al sistema de registro de aduanas, donde figuran todos los datos asociados a dicho envío. Se le podrá informar al cliente en qué etapa del proceso se encuentra, de acuerdo a la información disponible en los sistemas, y se brindarán datos de las estimaciones de tiempos de entrega o de procesamiento, según las especificaciones de cada uno de los productos que poseen trazabilidad. Asimismo, podrá brindar al Cliente el asesoramiento necesario para realizar cualquier gestión adicional.

### **5.1.2.- Formulario de Aduanas**

Brindar asistencia al cliente que lo requiera para la creación de usuario en el portal de Correo Uruguayo y también para el registro y declaración de los envíos (compras u obsequios, etc) que correspondan.

### **5.1.3- Casilla Mía**

El servicio consistirá en brindar asistencia a los usuarios o potenciales usuarios del Servicio de Casilla Mía en lo que se refiere a:

- El rastreo y seguimiento de los envíos (compras realizadas en el exterior y que vienen a Uruguay a través de este servicio). Esto se obtiene a través del sistema administrador de Casilla Mía, cuyos permisos de acceso serán administrados por la ANC. Este sistema es una aplicación web.

El usuario brinda el número de casilla o casillero el agente ingresa el mismo al sistema administrador, donde figura el histórico de envíos recibidos por ese casillero. Se le podrá informar al cliente en qué etapa del proceso se encuentra, de acuerdo a la información disponible en el sistema, y se brindarán datos de las estimaciones de tiempos de entrega o de procesamiento, según las especificaciones del servicio. Asimismo, podrá brindar al Cliente el asesoramiento necesario para realizar cualquier gestión adicional.

- Informar a potenciales clientes acerca de las características del servicio, sus beneficios y procedimiento para suscribirse al servicio de Casilla Mía.
- Responder consultas generales acerca del servicio.

**5.1.4- Gestión y Respuestas de Correos electrónicos** –“Registro Aduanas”, “Contacto” Brindar respuesta a los clientes de los diferentes requerimientos que ingresan a través de los correos electrónicos específicos de la ANC y realizar las gestiones que de ellos puedan derivarse.

Las cuentas de correo electrónico para utilizar en la comunicación con clientes externos serán provistas por la ANC.

Para otras comunicaciones, las cuentas de correo electrónico podrán ser provistas por la empresa adjudicataria, en el entendido que dichas comunicaciones son entre funcionarios de la ANC y la empresa que resulte adjudicataria.

### **5.1.5 - Solicitud de caravanas (M.G.A.P.)**

El servicio consiste en la recepción de los pedidos de caravanas para semovientes que realizan los productores en formulario disponible a esos efectos, donde se completan todos los datos necesarios para configurar la transacción. Esos pedidos se ingresan a través de una interfaz web.

### **5.1.6 - Consultas generales sobre:**

- . Tarifas: se consultan en el tarifario disponible.
- . Códigos Postales, de calles, localidades y/o departamentos.
- . Información sobre condiciones generales de productos nacionales e internacionales.

- . Servicios Financieros (Red de Servicios para el cobro y pago de facturas, solicitud de trámites, consulta sobre corresponsalía financiera, etc).
- . Ubicación geográfica, teléfonos, horarios y servicios de Sucursales y Agentes Oficiales.
- . Página Web de Correo Uruguayo.
- . IRRCA – Cannabis – Registro de Autocultivadores, clubes de Membresía y Adquirentes (este último aún no están disponible)
- . Otros.

#### **5.1.7 - Reclamos, quejas y sugerencias sobre:**

- . Atención del personal de contacto (ventanilleros/as, carteros/as, choferes, etc.)
- . Envíos: demoras, extravíos, etc.
- . Otros (a modo de ejemplo, locales, servicios, reclamos de caravanas, etc).
- . Consultas a realizar por el Call Center a dependencias de la ANC, para la obtención de la información necesaria para poder derivar, gestionar, responder o concluir el llamado del cliente.
- . Llamados a realizar por el Call Center a Clientes para recabar más datos, brindar una respuesta final y/o mantenerlos al tanto del estado de un reclamo o gestión.

Se deberá recabar la información requerida de acuerdo al tipo de gestión (queja, sugerencia, reclamo) y/o de acuerdo al tipo de producto o servicio, e ingresarla al sistema de gestión del Call Center, lo que posteriormente será analizado por el equipo de back office de la empresa adjudicataria, para su resolución.

Cuando el equipo de back office haya agotado las instancias y no pueda resolver el reclamo o gestión, en base a los criterios establecidos por la ANC a través de su Departamento de Gestiones para Clientes, derivará el caso a dicho Departamento mediante acceso al software de gestión de reclamos ON LINE que disponga o desarrolle el adjudicatario, y /o en los formatos electrónicos que la ANC estime conveniente, y hasta tanto la ANC, a su exclusivo criterio, disponga el uso de otro software alternativo.

Actualmente se cuenta con el servicio de Call Center a través de una línea 0800 contratada por la ANC a Antel. El costo del servicio e instalación de la línea 0800 ante Antel, está a cargo de la ANC., así como también las llamadas salientes que deba realizar el personal asignado (Back office y cargos de Supervisión) y que son necesarias para el tratamiento de consultas, quejas, reclamos, etc, tanto para comunicarse con los clientes, como también para las consultas y gestiones con los diferentes sectores de la ANC. Estos gastos deberán figurar en el reporte mensual y en la factura mensual en forma separada. Los montos a facturar por este concepto no podrán superar las tarifas vigentes de telefonía.

#### **5.1.8 – Software de Gestión de Reclamos**

La interacción con la ANC para la gestión de reclamos que el Call Center no pueda resolver, se deberá realizar a través de un software on line. La ANC desde su Departamento de Gestiones para Clientes y/o algún otro sector interno deberá tener acceso a visualizar, consultar, gestionar, resolver, derivar, cerrar, etc., en cualquier momento y por cualquier tipo de reclamo que esté ingresado en la base de datos. El máximo de usuarios que es necesario crear para el personal de la ANC es de 10.

Deberá permitir actualizaciones o mejoras, referentes a la gestión de reclamos o incidencias que se registren, procesen, concluyan y/o transfieran a la ANC y

De forma automática se le asignará un número que identifique la incidencia, el cual se brindará al cliente para su posterior consulta o cualquier otra gestión que sea necesario realizar. Por el momento no es necesario que el cliente final de la ANC interactúe directamente con este Software.

En cuanto a los campos que se requieren, básicamente se trata de los datos completos de remitente, destinatario y/o reclamante. Para aclarar, se detalla alguno de los datos a ingresar: nombre, dirección, teléfonos, observaciones, contenido, código de seguimiento del envío, en caso de corresponder, motivo del reclamo, tipo de reclamo y detalle del incidente con toda la información relevante que permita resolverlo. Es necesario que se mantenga un registro histórico de los eventos, tanto los ingresados por personal de Call Center como los ingresados por el personal de la ANC.

Deberá contar con la posibilidad de adjuntar al registro de cada incidencia ingresada, archivos de imagen de texto, planilla de cálculo, etc, a efectos de tener disponibles datos adicionales que faciliten la resolución del caso.

Asimismo, deberá tener la posibilidad de filtrar, realizar búsquedas por cualquiera de los campos (por código de seguimiento, documento de identidad, nombre y apellido, cédula de identidad, teléfono, dirección, etc.) y además deberá permitir el armado de reportes a medida para exportar a una planilla de cálculo, u otra herramienta informática alternativa.

La ANC también podrá solicitar a la empresa que registre y envíe por otro método alternativo, listados, gestiones o reportes que por su naturaleza deban procesarse por fuera del sistema de reclamos/incidencias. (Ejemplo: correo electrónico adjuntando planilla de cálculo).

#### **5.1.9 - Reportes e informes**

Mensualmente, la empresa adjudicataria deberá remitir a la ANC un completo reporte de gestión del servicio y además deberá contar con la posibilidad de realizar informes a pedido, en cualquier momento del mes, con cruzamiento de datos y por diferentes períodos.

### **5.2 - PERSONAL DE LA EMPRESA**

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión del personal asignado al servicio.

#### **5.2.1 - PERFIL DEL PERSONAL**

El adjudicatario deberá: a) poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos; b) permitir a la ANC el libre acceso a las instalaciones del Call Center a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados; c) mantener personal entrenado para las suplencias; d) en caso de rotación del personal, garantizar el nivel del servicio, ya que, de lo contrario, será motivo de penalización por parte de la ANC.

Las tareas serán realizadas por personal propio de la empresa adjudicataria, la cual deberá informar previo al inicio de la prestación de los servicios, los datos completos del personal que empleará, incluidos titulares y suplentes.

En caso de incorporación de nuevos agentes/operadores, la empresa lo informará con no menos de 72 horas de anticipación al Departamento de Gestiones para Clientes.

La ANC podrá auditar en cualquier momento a los agentes que atienden el servicio.

### Condiciones y aptitudes exigibles del personal:

El personal, tanto agentes como supervisores, deberá tener formación acreditada en Atención Telefónica de clientes, vocación comercial y marcado perfil proactivo para la recepción, gestión y resolución de consultas y/o reclamos. Al menos un operador en cada turno deberá tener manejo de un inglés fluido. En los casos de los agentes cuyas tareas específicas sean las comunicaciones por escrito, deberán tener habilidades para estas interacciones: capacidad para expresar las ideas, manejo del vocabulario, buena redacción y ortografía. Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia de al menos 2 años en la gestión de equipo de Call Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.

La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose la ANC el derecho de solicitar el cambio inmediato de cualquier empleado cuando entienda que no se adecua a las tareas para las que fue asignado, o por otros motivos que la ANC entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 horas luego de notificada la solicitud por la ANC.

### **5.2.2 – DEL PERSONAL AFECTADO AL SERVICIO ACTUALMENTE**

A modo informativo, el equipo de personal que actualmente está afectado a este servicio es:

- Agentes: 30 agentes exclusivos para el servicio, discriminados de la siguiente manera:

19 agentes en la línea servicio general, 4 agentes de línea Casilla Mía, 3 Back Office servicio general, 1 Back Office Casilla Mía y 3 agentes para respuestas de correos electrónicos.

- Cargos de Supervisión: 1 Supervisor general y 1 Coordinador, exclusivos ambos.

Tanto los agentes como los cargos de Supervisión deberán ajustarse a los perfiles descriptos anteriormente y deberán ser exclusivos, entendiéndose por exclusivo, que cumplan el rol que corresponda, solamente para el servicio de la ANC, en todo su horario de labor.

### **5.2.3 - DESCRIPCIÓN DE TAREAS**

#### Agentes:

Primera línea de atención: esta tarea se desarrollará por los Agentes, quienes recibirán todas las llamadas de los clientes, siendo registradas en el software de la empresa adjudicataria. Aquellas llamadas que no sea posible resolver en línea, se registrarán en el Software de gestión de Reclamos/Incidencias requerido en el presente pliego.

#### Agentes - Correos electrónicos

Estos agentes deberán responder los correos electrónicos de las diferentes casillas que se brindan a los clientes para el contacto con la ANC. Básicamente las consultas son del mismo tenor que las que se reciben a través de la línea 0800, agregándose clientes que se comunican desde el exterior.

#### Agentes -Back Office:

Segunda línea de atención: este equipo de trabajo será el soporte de la primera línea de atención.



Competencias: análisis y gestión de consultas no resueltas en línea.

De ser necesario debe comunicarse con las unidades específicas de la ANC, cerrando el proceso de todas aquellas consultas que no pudieron ser resueltas por la primera línea.

#### Cargos de Supervisión:

Deberán contar con la disponibilidad suficiente para cumplir sus funciones según requerimiento de la ANC y a su solo arbitrio, en las instalaciones de la empresa adjudicataria y/o en las propias de la ANC, oficiando entre otros, como nexo operativo entre el Departamento de Gestiones para Clientes y los agentes del Call Center.

Estarán a cargo de los agentes y del equipo de back office. Deberán supervisar el trabajo de los agentes, monitorear y velar por la correcta atención telefónica (trato agradable, lenguaje inclusivo, buena dicción, voz y tono correcto), así como de la información que se brinda, unificando el nivel de respuesta. Asimismo, alternarán con tareas de atención telefónica y/o tareas de back office, en caso que el servicio lo requiera.

Realizarán tareas de coordinación y de capacitación para el ingreso de nuevo personal, gestionará y responderán los correos electrónicos derivados por el Departamento de Gestiones para Clientes de la ANC o de otro sector que puntualmente se le indique.

Realizarán informes de desempeño del servicio, de acuerdo a lo que establezca la ANC. La entrega de dichos informes se efectuará mensualmente al Departamento de Gestiones para Clientes de la ANC, dentro del séptimo día hábil de cada mes, sin perjuicio del requerimiento de otro tipo de informes complementarios que resulten del propio proceso y según las necesidades de información que la ANC estime conveniente

Asistirán a reuniones de coordinación con la ANC para la evaluación y mejora continua del servicio.

El servicio no podrá quedar sin supervisión en ninguna franja horaria dentro de la establecida para el horario de atención mencionado en el punto 4.5.

### **5.3 - CALIDAD DE LOS REGISTROS**

La empresa adjudicataria deberá implementar un registro de interacciones que se realizará diariamente.

A continuación, se presenta la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que la ANC solicite:

- . Cantidad de llamadas diarias y por franja horaria
- . Cantidad de llamadas por tipo de consultas
- . Cantidad de llamadas resueltas en línea
- . Cantidad de incidencias derivadas al back office, según registro de incidencia
- . Cantidad de llamadas no contestadas
- . Cantidad de llamadas por tipo de producto (envíos nacionales, envíos internacionales, etc.)

- . Nivel de Servicio - Volúmenes de Llamadas Recibidas/llamadas Atendidas
- . Nivel de Atención 80/20, mensual
- . Tiempo Medio de Operación (TMO) mensual
- . Promedios de llamadas diarias y mensuales, por Correo General y Casilla Mía.
- . Cantidad de correos electrónicos recibidos por cada casilla, mensual y diariamente.
- . Cantidad de correos electrónicos respondidos por cada casilla mensual y diariamente

Datos a registrar por back office:

- . Cantidad de incidencias derivadas por los agentes al back office, según tipo de incidencia  
Análisis del back office de las consultas derivadas por los agentes, cuantificando si fue correcto el traslado de la consulta o no.
- . Cantidad de consultas realizadas a cada Unidad de Correo (locales comerciales, operativos y Gestiones para Clientes)
- . Cantidad de consultas derivadas diariamente a Gestiones para Clientes
- . Cantidad de consultas resueltas diariamente.

#### **5.4 - DEL PERSONAL**

La capacitación inicial del personal, tanto de agentes o supervisores, estará a cargo de la ANC. Se estima que la misma tendrá una carga horaria de 30 horas semanales por un período máximo de 3 semanas.

En caso de rotación del personal o incorporación de nuevos agentes al servicio, la capacitación requerida estará a cargo de la empresa adjudicataria, pudiendo la ANC, sin previo aviso, realizar auditorías.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, la ANC realizará capacitaciones en el caso de lanzamiento de nuevos productos o servicios, y mantendrá informado adecuadamente al Call Center por los diferentes medios disponibles (web, e-mail, software, telefónica y/o personal) de los cambios y actualizaciones que surjan, tanto a nivel operativo como comercial, para asegurar que los agentes dispongan de la información necesaria y actualizada.

La capacitación del personal podrá realizarse tanto en la ANC como en las instalaciones de la empresa adjudicataria, dentro de los límites de Montevideo, opción que quedará a solo arbitrio de la ANC.

#### **5.5 - DIMENSIONAMIENTO**

El servicio se desarrollará de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. Se trabajará los feriados laborales y no se trabajará los feriados no laborales. El horario y los días de trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades de servicio de la ANC.

El tiempo de llamada es variable: de 2 a 10, siendo el promedio en el 2016 de 170 segundos. Por tal motivo, el adjudicatario deberá adecuarse para mantener los niveles de atención. En caso de aumento o disminución de las demandas de servicio, la empresa adjudicataria deberá adecuar el plantel de funcionarios ante estas fluctuaciones.

En caso que se registre un incremento en la actividad, el adjudicatario deberá garantizar los niveles de servicio, según los Indicadores de Gestión que se detallan en el presente pliego.

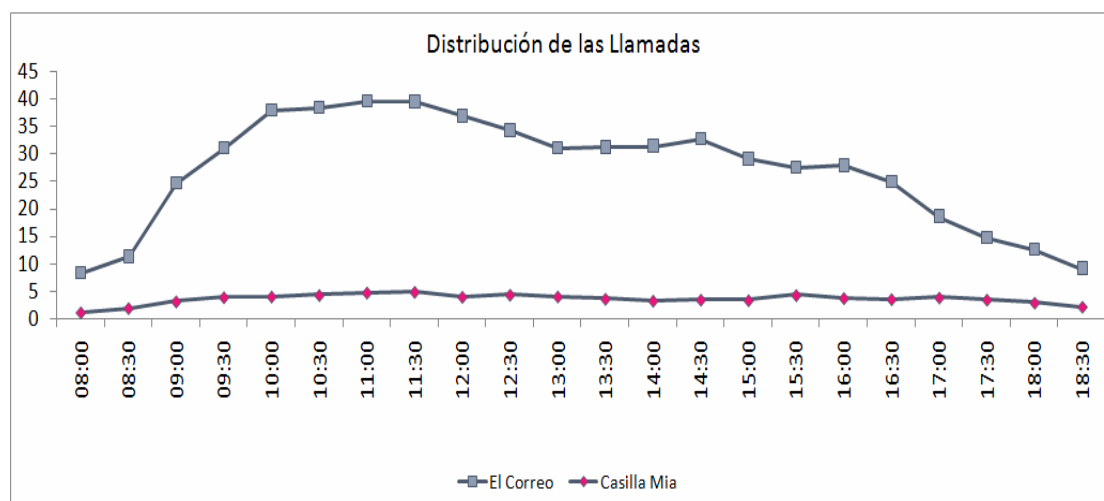
Se espera que todas las tareas del servicio, llamadas salientes a clientes, faxes, emails, Chat, etc., se realicen dentro del horario de atención establecido, salvo temas puntuales y excepcionales que puedan excederse de ese horario.

Se proporciona a continuación una tabla conteniendo los datos históricos, promedio de: llamadas recibidas mensuales, segundos de operación por llamada y horas de comunicación mensuales.

	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Llamadas recibidas (promedio)	11.868	15.378	18.823
Promedio de operación (segundos)	204	182	170
Horas de Comunicación (promedio)	672	778	887

- El promedio de 2014 comienza en abril (no hay datos previos).
- El promedio de 2015 excluye el mes de septiembre para las llamadas y el TMO ya que fue un mes de incidencia.
- Las horas de comunicación promedio serían las horas en que los operadores estuvieron hablando con un cliente en línea entrante (TMO promedio por llamadas promedio convertido en horas).

#### Curva de Distribución de llamadas diarias con apertura de ½ hora – Mes Tipo



#### Cuadro de Horas - Promedio Mensual, Mínimos y Máximos – Año 2016

Discriminado por 1) horas operador Back Office 2) horas operador Línea 3) horas operador Respuestas Emails.

HORAS	PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO
BACK OFFICE	753	636	798
OPERADOR LINEA	2.971	2.582	3.205
OPERADOR RESPUESTAS EMAILS	333	282	380

## **Volumen Mensual de Correos Electrónicos**

Mensualmente se recibe un promedio de 2.900 correos electrónicos, por parte de los clientes, los cuales corresponden a las casillas de Contacto y de Registro de Aduanas.

El 20 % de dichos correos son SPAM.

## **5.6 - COBERTURA DEL SERVICIO**

En cuanto al nivel cuantitativo, se exigirá una cobertura mínima del 95% de llamadas recibidas (incluyendo las llamadas no contestadas), en cualquier franja horaria.

La totalidad de los correos electrónicos que se reciban en las casillas correspondientes, deberán ser respondidos dentro de las 48 horas hábiles de haberse recibido.

## **6. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEMARKETING**

### **6.1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El Servicio de Telemarketing consiste en contactar vía telefónica a empresas potenciales clientes de la ANC, a los efectos de identificar el comportamiento de dicha empresa en lo que se refiere al envío de su correspondencia. Cada llamada consistirá en una breve entrevista telefónica que tendrá como objetivo la generación de un prospecto de cliente potencial, que la adjudicataria deberá transferir a la ANC en un formato único y pre-establecido, para que desde sus diferentes canales de comercialización se realice luego la gestión y cierre de la venta. Los prospectos de potenciales clientes serán incluidos en un único reporte diario que la adjudicataria enviará vía correo electrónico a la ANC al finalizar cada jornada. Los campos y la información de dicho reporte serán definidos previamente por la ANC.

Asimismo, la ANC será la encargada de proporcionar a la adjudicataria las Bases de Datos a utilizar para el trabajo de campo. Se valorarán los aportes en este sentido, el uso de técnicas de mercadotecnia, o convenios con empresas de investigación de mercado que pueda poseer la empresa adjudicataria.

### **6.2 – CALIDAD DE LOS REGISTROS DE TELEMARKETING**

La empresa adjudicataria deberá implementar un registro de llamadas que se realizará diariamente.

A continuación, se presenta la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que la ANC solicite:

- . Cantidad de llamadas diarias y por franja horaria
- . Cantidad de llamadas por tipo de prospecto - producto generado
- . Cantidad de llamadas no contestadas.

### **6.3 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEMARKETING**

El servicio se desarrollará de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas. Se trabajará los feriados laborables y no se trabajará los feriados No laborables.

El tiempo de llamada es variable. Por tal motivo, el adjudicatario deberá adecuarse para mantener los niveles de atención.

En caso que se registre un incremento en la actividad, el adjudicatario deberá garantizar los niveles de servicio, según los indicadores de Gestión que se detallan en el presente pliego.

### **6.4- CASILLA MÍA**

### **6.5- GESTIÓN Y RESPUESTAS TELEFÓNICAS**

El servicio consiste en la atención telefónica de aquellos clientes externos (0800 2108 opción 3) e internos de la ANC, a quienes se les brindará la información general de primer nivel que soliciten, evacuando las consultas, realizando gestiones, así como cualquier tipo de reclamación referida exclusivamente al servicio Casilla MIA.

Realizar llamadas a clientes para notificarlos u obtener datos relacionados con la operativa del servicio.

### **6.6- GESTIÓN Y RESPUESTAS DE CORREOS ELECTRÓNICOS**

Brindar respuesta a los clientes, a los diferentes requerimientos que ingresan a través del correo electrónico específico de información de CASILLA MIA: [info.casillamia@correo.com.uy](mailto:info.casillamia@correo.com.uy). y realizar las gestiones que de ellos puedan derivarse.

### **6.7- GESTIÓN DE RECLAMOS Y SOLICITUDES A NUESTRO PROVEEDOR LOGÍSTICO DE EEUU**

Implica recepcionar, vía telefónica o correo electrónico y gestionar a través de la generación de “tickets” en un software especialmente diseñado a tales efectos, solicitudes de nuestros clientes como reempaques, divisiones, reencaminamientos, controles de peso, devoluciones, etc.

Otra de las tareas implica la generación de planillas con reclamos de segundo nivel, los que serán derivados a una oficina de la ANC para su análisis y respuesta.

## **7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Se podrá cotizar uno o dos ítems, pero siempre deberá cotizarse por separado.

### **7.1- COTIZACIÓN DEL ITEM 1 - SERVICIO DE CALL CENTER**

En la cotización se deberá establecer:

- a) El precio de la hora de operador.
- b) El precio de la hora de back office.

Se entiende por hora operador y hora back office el tiempo comprendido entre que el operador ingresa a la jornada laboral incluyendo todos los tiempos auxiliares, reductores de tiempo, pausas y descansos legales.

- c) El precio de la hora que se aplicará en el período de capacitación inicial, previa al inicio de los servicios, según las horas de capacitación que se brinden por parte de la ANC. Se estima un promedio de 30 horas semanales por un período máximo de tres semanas de capacitación inicial, las que se realizarán en las instalaciones de la ANC y/o eventualmente en las instalaciones de la empresa adjudicataria

Todos los precios cotizados deberán incluir el costo de los cargos de supervisión.

La cotización deberá estar expresada en moneda nacional, más IVA. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que los precios cotizados incluyen impuestos.

## **7.2- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS PARA AMBOS ÍTEMS**

En la cotización se deberá presentar una descripción detallada de los servicios ofrecidos, según los requerimientos establecidos en el presente pliego. Se podrán presentar asimismo, otros factores que a juicio del oferente agreguen valor al servicio.

**7.3-** Los oferentes deberán aclarar el índice de rotación de personal de los últimos 3 años discriminados por año y por semestre.

## **7.4 – COTIZACIÓN DEL ÍTEM 2 - SERVICIOS DE TELEMARKETING**

En la cotización se deberá establecer:

- a) El precio de la hora de operador. Se entiende por hora operador el tiempo comprendido entre que el operador ingresa a la jornada laboral, incluyendo todos los descansos dispuestos por la normativa laboral vigente.

La cotización deberá estar expresada en moneda nacional, más IVA. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que los precios cotizados incluyen impuestos.

**8- REAJUSTE DE PRECIOS PARA AMBOS ÍTEMS:** el precio se reajustará según los Laudos de Consejos de Salarios, Grupo 19 Subgrupo 19.1 (Call Centers). En caso que no se dictaran dichos laudos, el precio reajustará anualmente según variación del Índice Medio de Salarios, de acuerdo a la siguiente fórmula paramétrica:

$$Pa = Po \times \frac{IMS_{\text{del mes anterior al ajuste}}}{IMS_{\text{del mes anterior a la oferta}}}$$

Pa: Precio ajustado

Po: Precio ofertado o inicial

IMS: Índice Medio de Salarios.

## **9- REQUISITOS OBLIGATORIOS A PRESENTAR JUNTO CON LA OFERTA (PARA AMBOS ITEMS).**

El oferente deberá adjuntar obligatoriamente a la oferta:

- a) El Formulario de Identificación del Oferente (Anexo I).
- b) La Carta de presentación de la oferta, con declaración bajo juramento de estar en condiciones legales de contratar con el Estado (Anexo II).
- c) El Listado con referencias comerciales comprobables por servicios de similares características al objeto del presente llamado (Anexo III).
- d) En el caso de que quien concurra al acto de apertura, no sea el representante de la sociedad, su apoderado o mandatario, deberá presentar una carta poder extendida por Escribano Público y otorgada por los representantes de la sociedad, con facultades suficientes para representar a la sociedad en la apertura de la licitación, así como para realizar las actuaciones posteriores que correspondieren, y notificarse de los actos administrativos que se dictaren en el procedimiento licitatorio. Esta documentación será exigible siempre y cuando no se pueda controlar la misma a través del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

## **10- CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario se obliga a sí mismo, sus empleados y demás empresas subcontratadas, a mantener la confidencialidad de los datos, siendo la ANC dueño de la información que reside y emana de sus sistemas de gestión y de todos los datos y vínculos que de ella se deriven. No se podrá revelar ni trasladar esta información a terceros, ni utilizarla con otros fines que no sean los exclusivamente establecidos en el presente pliego.

En relación a la información obtenida por la empresa adjudicataria y el personal que ésta suministre, estará estrictamente prohibida su divulgación, y utilización en beneficio propio o de terceros. Esta obligación se mantendrá vigente aún después de la expiración o rescisión del contrato.

Al inicio del contrato, cada integrante del equipo de trabajo, deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los términos señalados a continuación: Texto del compromiso: "De conformidad con lo establecido en el art. 302 del Código Penal ("El que sin justa causa, revelare secretos que hubieran llegado a su conocimiento, en virtud de su profesión, empleo o comisión, será castigado, cuando el hecho causare perjuicio, con 100 UR a 600 UR de multa), me comprometo a guardar estricto secreto y absoluta reserva sobre todos los asuntos que lleguen a mi conocimiento en función de la prestación de servicios contratados por la ANC, y siendo consciente que se me prohíbe utilizar, sin previa autorización, informes, documentos, y otros datos de la ANC.

En prueba de conformidad, y como constancia de notificación, firman por la empresa las autoridades y técnicos prestadores de los servicios de referencia, entregando copia a la empresa."

La empresa adjudicataria será responsable de hacer firmar al personal asignado a los servicios objeto de la presente licitación, el compromiso de confidencialidad citado ut supra. Una vez recabado el consentimiento, se deberá remitir el original al Departamento de Gestiones para Clientes de la ANC.

## **11- EXCLUSIVIDAD**

La empresa adjudicataria prestará los servicios requeridos aplicados al ramo postal, exclusivamente para la ANC, siendo incompatible con la prestación de servicios similares o asimilables a éstos para otras empresas del mercado postal (mensajería, courier, giros). La ANC exigirá a la empresa adjudicataria declaración jurada ante Escribano Público de: a) que no está vinculada, a la fecha de la adjudicación, con empresas del mercado postal para prestar servicios similares al objeto de la presente licitación u otros servicios (mensajería, courier, giros); b) que no se vinculará, durante la vigencia de la licitación y por un período de 6 meses más (contado a partir de la finalización de la misma), con empresas del mercado postal para prestar servicios similares al objeto de la presente licitación u otros servicios (mensajería, courier, giros) c) que ninguno de sus titulares, concubino, cónyuge ni familiares directos es titular de otra empresa que preste servicios similares a los que son objeto de la presente licitación u otros servicios (mensajería, courier, giros) para empresas del mercado postal. La forma y contenido de la declaración jurada deberá cumplir con los requisitos que fijará la División Asesoría Jurídica de la ANC.

## **12- CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES E IMPOSITIVAS.**

La adjudicataria será responsable por las obligaciones laborales, previsionales e impositivas que correspondieran en relación al personal por ella asignado para el cumplimiento del objeto del presente llamado.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones legales vigentes referentes a: laudos salariales establecidos por los Consejos de Salarios, horas de trabajo y demás condiciones laborales que correspondan y aportes y contribuciones de seguridad social. Asimismo, deberá cumplir con la normativa específica aplicable a este rubro, como ser el Decreto N° 147/012 y normativa asociada.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria en el pago de las retribuciones mencionadas anteriormente, será causal de rescisión del contrato por responsabilidad imputable a ésta, con pérdida del depósito en garantía por cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.

Queda pactado que cualquier adeudo de la firma adjudicataria, incluidos los rubros de carácter salarial, previsional, así como los correspondientes al seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los que tuvieran derecho los trabajadores de la empresa contratada, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondan a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la ANC, o de otros que pueda tener con el organismo, o de cualquier otro crédito, imputándose esa retención para el pago de tales adeudos. Todo ello, sin perjuicio de hacerlo efectivo en su caso contra el depósito de garantía de cumplimiento de contrato.

De considerarse que la adjudicataria ha incurrido en infracción a las normas, laudos o convenios colectivos vigentes, la ANC podrá dar cuenta de dicha infracción a la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social, a los efectos previstos en el artículo 4° del Decreto 475/005.

La ANC podrá solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante la ejecución de las prestaciones, la contratación de un seguro de fianza del Banco de Seguros del Estado, en cuya póliza se designe a la ANC como beneficiaria; dicho seguro se solicitará a los efectos de precaver



posibles reclamos por incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales, así como contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Ley N° 18.099).

En caso de que la ANC hiciera uso de la facultad antes referida, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, notificándola por telegrama colacionado o carta certificada con aviso de retorno, y otorgándole un plazo de 10 días hábiles a contar a partir del día siguiente a la notificación para que la misma presente ante la División Recursos Materiales y Suministros de la ANC, copia que acredite la solicitud o inicio de dicho trámite ante el BSE. Asimismo, la ANC podrá requerir información en cualquier momento acerca del estado de dicho trámite, debiendo presentar la póliza definitiva en un plazo máximo de 20 días hábiles; en caso contrario, la ANC podrá dar por rescindido el contrato sin derecho a ningún tipo de indemnización o reclamación de ninguna clase.

### **13- DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO**

**a.- Obligaciones Fiscales** - Inscripción en D.G.I. y B.P.S. con constancia de encontrarse al día con el pago de los aportes.

En caso de que se configure incumplimiento de las obligaciones tributarias citadas, la ANC podrá rechazar la oferta o rescindir el presente contrato, perdiendo la firma adjudicataria el depósito de garantía por cumplimiento de contrato en su caso, sin perjuicio de poder accionar por los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento.

La ANC se reserva el derecho de realizar dichos controles respecto al adjudicatario durante la vigencia de la contratación.

**b.- Seguros** - El adjudicatario deberá contratar todos los seguros necesarios para el fiel cumplimiento de las obligaciones emergentes de la presente contratación.

**c.- Cumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 4° de la Ley N° 18.251.** - La ANC podrá en cualquier momento de la contratación, ejercer el derecho que le acuerda el art. 4° de la Ley N° 18.251 del 06/01/2008, requiriendo al adjudicatario información y documentación acreditante acerca del monto y el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, así como las correspondientes a la protección de la contingencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que a éstos correspondan respecto de sus trabajadores. La ANC queda facultada a exigir a la empresa contratada cualquiera de los documentos referidos en los literales A), B), C) y D) de la referida normativa.

A los efectos de realizar los controles que estime pertinentes podrá, requerir los datos personales de los trabajadores comprendidos en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, se podrá requerir en cualquier momento durante el período de ejecución del contrato, Certificado Contable que acredite la situación de regularidad en la totalidad de las obligaciones laborales y de seguridad social de la empresa para con sus dependientes, así como de sus obligaciones tributarias.

En caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente, la ANC se reserva el derecho de rescindir el contrato con pérdida del depósito en garantía por cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieren corresponder.

La ANC se reserva el derecho de realizar los controles que estime convenientes durante la vigencia del contrato, pudiendo realizar auditorías a la empresa adjudicataria, la cual deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones tributarias con el BPS y la DGI, debiendo en el momento que se solicite presentar la documentación que lo acredite.

Para el caso de que la empresa adjudicataria preste los servicios licitados con personal que no se encuentre a su respecto en relación de dependencia (por ejemplo mediante la subcontratación de empresas unipersonales), será de su entera responsabilidad controlar que las subcontratadas cumplan con todas las obligaciones legales y reglamentarias vigentes. La ANC podrá exigir en cualquier momento durante la ejecución del contrato, la documentación detallada precedentemente y aplicar respecto del personal de las empresas subcontratadas el mismo régimen de responsabilidades previstos para el personal dependiente.

d. Se controlará a través de la información que surja del RUPE, que el o los titulares de la empresa no estén inscriptos como deudores alimentarios (Art. 6, Ley 17.957).

#### **14- DOCUMENTACIÓN QUE SE EXIGIRÁ A LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

El adjudicatario deberá presentar ante la División Recursos Materiales y Suministros, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la adjudicación, la siguiente documentación:

- a) Comprobante de depósito de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en caso de corresponder.
- b) Certificado notarial de constitución de la empresa, vigencia, domicilio, representación, y en caso de tratarse de Sociedades Anónimas, constancia de haber efectuado la Declaratoria ante el Reg. Nacional de Comercio acerca de quienes representan a la sociedad en cuestión (Ley 17.904).
- c) Certificado que acredite la contratación de seguro contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal asignado a las distintas tareas, el que deberá encontrarse vigente durante el período del contrato.

Esta documentación será exigible siempre y cuando no se pueda controlar la misma a través del Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

#### **15- INDICADORES DE GESTION PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER**

Se establecen como indicadores de Gestión:

- . El nivel de servicio - Norma internacional 80/20 (atender el 80 % de las llamadas antes de los 20 segundos de espera en cola)
- . Índice de Abandono: deberá ser menor al 5% (llamadas recibidas/llamadas atendidas por los agentes)
- . Informe mensual de gestión, de acuerdo a lo descrito en los puntos 5.1.9 y 5.3.

La empresa incluirá en el informe mensual: la cantidad de consultas contestadas por los agentes, por el back office y las derivadas al Departamento de Gestiones para Clientes.

#### **16- VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato por los Servicios de Call Center y Telemarketing, regirá por el plazo de un año, prorrogable en forma automática por hasta 5 períodos de hasta un año cada uno, si la ANC lo estimara conveniente, y existiere acuerdo de la empresa adjudicataria; sin perjuicio de las formas de rescisión anticipada previstas en el presente pliego.

En el caso en que se resuelva por cualquiera de las partes la no ampliación del período de prestación del servicio, deberá cursarse aviso de acuerdo a las formalidades establecidas en la cláusula 'Notificaciones', con una antelación no menor a 90 días previo a la fecha de vencimiento del contrato o de sus eventuales prórrogas.

La fecha de comienzo de los servicios será definida por la ANC, de acuerdo a las necesidades del servicio, la cual no será mayor a 90 días corridos, contados a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación.

La capacitación comenzará a prestarse luego de la adjudicación, y se desarrollará de modo tal que al producirse el vencimiento del plazo de 90 días, el personal se encuentre correctamente capacitado para comenzar a prestar los servicios.

## **17- MORA Y SANCIONES PECUNIARIAS (MULTAS)**

El adjudicatario caerá en mora de pleno derecho por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, por el solo hecho de hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna.

Queda pactado que cualquier adeudo de la firma adjudicataria, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondieran a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la ANC, o de otros que pueda tener con el organismo, o de cualquier otro crédito, imputándose esa retención para el pago de tales adeudos; sin perjuicio de la comunicación al Registro de Proveedores del Estado.

La ANC podrá penalizar al adjudicatario:

1- En base al nivel de servicio:

- a. Por incumplimiento del nivel de servicio 80/20, citado en Indicadores de Gestión.
- b. Si el índice de abandono de llamada supera el 5%.
- c. En caso de un aumento significativo de la dedicación del personal de la ANC para el soporte y control de la calidad del servicio brindado por el proveedor.
- d. Por la falta de aviso en tiempo y forma de la sustitución del personal, previsto en el numeral 4, inciso 2.1.

2. Por la calidad de los registros:

Remisión de registros, ya sea de llamadas o de back office, al Departamento de Gestiones para Clientes, que no resulten claros y/o contengan faltas de ortografía y abreviaciones.

Ejemplos: errores u omisiones de datos tales como códigos de seguimiento, números de teléfono, cédula de identidad, números de contrato, nombres y apellidos, dirección, email y toda la información requerida al cliente para gestionar la consulta o reclamo. Así como también que los mismos no se encuentren ingresados en los campos correctos.

### **Penalización por incumplimiento del nivel general de servicio:**

Mensualmente, dentro de los primeros 7 días hábiles, el adjudicatario enviará al Departamento de Gestiones para Clientes los informes que se establecen en el pliego.

En cada informe mensual se evaluará el grado de cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

La ANC al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará a la empresa su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción. La adjudicataria contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la ANC. Cumplida la notificación, si la ANC entendiera que las observaciones fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la ANC podrá sancionar a la adjudicataria, debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

Previo a la aplicación de cualquier multa por incumplimiento, se notificará de ello al adjudicatario, otorgándole vista de las actuaciones correspondientes a los efectos de que la misma pueda articular su defensa.

En caso de registrarse incumplimientos, la ANC se reserva la facultad de aplicar multas, las cuales serán acumulativas y serán descontadas de la facturación mensual, según el siguiente detalle:

**Nivel de servicio 80/20:**

- . Sin observaciones previas: se podrá penalizar con una multa del 2,5% de la facturación mensual.
- . Reiteración en el incumplimiento del nivel de servicio 80/20: se podrá penalizar con una multa del 5% de la facturación mensual.

**Índice de abandono:**

- . Sin observaciones previas: se podrá penalizar con una multa del 5 % de la facturación mensual.
- . Reiteración en el incumplimiento del índice de abandono: se podrá penalizar con una multa del 10% de la facturación mensual.

**Calidad de los registros:**

- . Errores en los registros: sin observaciones previas, se podrá penalizar con una multa del 2% de la facturación mensual.
- . Registros de consultas: en el caso de que más del 10% de los registros estuvieren incompletos, o erróneos y no hubiere observaciones previas, se podrá penalizar con una multa del 3% de la facturación mensual.
- . Reiteración de errores: se descontará un tope máximo del 5% de la facturación mensual.

Cualquier situación que interrumpa el correcto desarrollo del servicio, y que sea ajena a la voluntad de la ANC, podrá penalizarse con una multa del 5% de la facturación mensual.

**18- RESCISION**

Serán causales de rescisión del contrato:

- . El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte de la empresa, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.
- . La ANC podrá rescindir el contrato unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de tres o más multas en un periodo de 6 meses de la contratación, indistintamente de si las mismas se produjeran en el mismo período o en el curso de las prórrogas.
- . La vinculación del adjudicatario o de su personal con empresas competidoras de la ANC.

## **19- CONDICIONES DE PAGO**

El pago se efectuará mensualmente a 45 días mes vencido, a contar a partir del envío de la factura, en la Tesorería de la ANC, de lunes a viernes en el horario de 13 a 16 horas.

## **20- FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN**

Para el estudio de las ofertas del Ítem 1 (Servicio de Call Center) y del Ítem 2 (Servicio de Telemarketing), la Comisión Asesora de Adjudicaciones de la ANC tendrá en cuenta los siguientes factores: el precio, los antecedentes comprobables de las firmas oferentes, los antecedentes comprobables en la prestación de servicios para otras empresas del rubro postal, la infraestructura e instalaciones y el Software. El análisis y puntuación de las ofertas se realizará para cada ítem por separado.

La adjudicación del servicio se hará a la oferta que obtenga mayor puntaje, considerando cada ítem por separado, de acuerdo a las ponderaciones detalladas a continuación:

### **- Antecedentes comprobables de las firmas oferentes: 30 puntos.**

Se valorarán los antecedentes presentados por las empresas, teniendo la mayor puntuación las que presenten la mayor cantidad de antecedentes verificables y satisfactorios, en la prestación de servicios similares de Call Center, con una antigüedad no mayor a cinco años.

A la oferta con mejores antecedentes le serán asignados 30 puntos. El resto de las ofertas recibirá puntaje decreciente, prorrateándose de acuerdo a los antecedentes.

En caso de registrar antecedentes negativos en RUPE o dentro de la ANC, o si dentro de los antecedentes presentados por la empresa se comprobara que existen antecedentes cuyo nivel de servicio no fueran satisfactorios, se restará un punto por cada antecedente negativo o insatisfactorio, hasta un máximo de 3 puntos, en caso de tres o más antecedentes negativos o insatisfactorios.

### **- Antecedentes comprobables en la prestación de servicios para empresas del rubro postal, en los últimos cinco años: 5 puntos**

Se valorarán los antecedentes presentados por la prestación de servicios en otras empresas del rubro postal, teniendo la mayor puntuación, las empresas que presenten antecedentes positivos y verificables.

A la oferta con mejores antecedentes le serán asignados 5 puntos. El resto de las ofertas recibirá puntaje decreciente, prorrateando de acuerdo a los antecedentes presentados.

**- Precio: 40 puntos.**

**Puntuación factor precio del ítem 1:**

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

**Precio comparativo = [(3.000 horas operador línea + 750 horas operador Back Office) x 12 meses] + 90 horas de capacitación inicial.**

**Los precios corresponden a los cotizados en los literales a) y b) y c) del numeral 7.1 (ítem 1).**

A la oferta de menor precio comparativo, le serán asignados 40 puntos. El resto de las ofertas, recibirá puntaje decreciente, prorrateándose de acuerdo a los precios cotizados.

**Puntuación factor precio del ítem 2:**

A la oferta de menor precio hora operador, le serán asignados 40 puntos. El resto de las ofertas recibirá puntaje decreciente, prorrateándose de acuerdo a los precios cotizados.

**- Infraestructura e instalaciones: 15 puntos.**

A la oferta con mejor infraestructura e instalaciones le serán asignados 15 puntos. El resto de las ofertas recibirá puntaje decreciente.

**- Ubicación física de las instalaciones dentro del Departamento de Montevideo: 10 puntos.**

A las empresas que tengan sus instalaciones dentro del departamento de Montevideo, le serán asignados 10 puntos.

La ANC realizará la adjudicación a la oferta que obtenga mayor puntaje, considerando cada ítem por separado, de acuerdo a los factores de comparación de ofertas y ponderadores detallados anteriormente, reservándose la facultad de:

- a) Declarar desierto el llamado.
- b) Rechazar las ofertas que no cumplan con los requerimientos exigidos en este pliego.
- c) Declarar sin efecto el llamado.
- d) Dividir la adjudicación por ítem.
- e) Aumentar o disminuir el objeto de las prestaciones de esta licitación (art. 74 TOCAF).

**21- MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

El plazo de mantenimiento de la oferta no podrá ser inferior a 90 días. En caso de no aclararlo expresamente, se entenderá que la oferta es válida por dicho plazo.

Este plazo se prorrogará automáticamente por plazos de 30 días calendario, siempre que el oferente no desista en forma expresa de su propuesta, por escrito, ante la División Recursos Materiales y

Suministros, con una antelación mínima de 30 días de la fecha de expiración del plazo original o de las prórrogas.

## **22- GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

El oferente constituirá una garantía de mantenimiento de oferta por un monto de \$ 50.000, mediante depósito en efectivo, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro de fianza. Esta garantía es exigible siempre que el monto total ofertado para la vigencia de un año sea superior a la suma de \$ 8.199.000 impuestos incluidos (monto vigente hasta el mes de diciembre de 2017)\*<sup>[1]</sup>

Cada oferente podrá optar por no presentar garantía si ella no es obligatoria. En tal caso, el incumplimiento en el mantenimiento de su oferta se sancionará con una multa equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto máximo de su oferta (art. 64 del TOCAF).

Los depósitos se realizarán en la Tesorería de la ANC, de lunes a viernes de 13:00 a 16:00 horas, en Buenos Aires 451, 3er piso. Posteriormente deberá presentarse una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Suministros. Asimismo, junto con la oferta deberá presentarse una copia del comprobante de depósito de la garantía de mantenimiento de la oferta, en caso de corresponder.

## **23- GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

A los efectos de garantizar el fiel cumplimiento del contrato, la empresa adjudicataria deberá constituir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la adjudicación, una garantía equivalente al 5% de la adjudicación, mediante depósito en efectivo, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro de fianza.

Esta garantía es exigible siempre que el monto total ofertado para la vigencia de un año sea superior a la suma de \$ 3.279.000 impuestos incluidos (monto vigente hasta el mes de diciembre de 2017) \*<sup>1</sup>

A los efectos de determinar si corresponde su constitución, así como para su cuantificación, se deberán realizar los cálculos sobre la siguiente fórmula, todo con impuestos incluidos:  $[(3.000 \text{ horas operador línea} + 750 \text{ horas operador Back Office}) \times 12 \text{ meses}] + 90 \text{ horas de capacitación inicial}$  (según precios cotizados en numeral 7.1).

Los depósitos se realizarán en la Tesorería de la ANC, de lunes a viernes de 13:00 a 16:00 horas, en Buenos Aires 451, 3er piso. Posteriormente deberá presentarse una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Suministros.

## **24- MEJORA DE LAS OFERTAS Y NEGOCIACIONES**

Cuando corresponda, la ANC podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas y/o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del TOCAF.

---

\* <sup>[1]</sup> Fuente: Instituto Nacional de Estadística

## **25- CONSULTAS Y SOLICITUDES DE ACLARACIONES AL PLIEGO SOLICITUD DE PRÓRROGA DE FECHA DE APERTURA**

Las empresas podrán solicitar aclaraciones o plantear consultas relativas al presente llamado mediante comunicación escrita, en División Recursos Materiales y Suministros, Correo Central, Buenos Aires 451, 3er piso, Montevideo, en horario de oficina, de 10 a 17 horas, o a través del correo electrónico: [licitaciones@correo.com.uy](mailto:licitaciones@correo.com.uy), hasta 5 días hábiles antes de la fecha prevista para la apertura de ofertas. Las aclaraciones que se hagan serán publicadas en la página Web de Compras y Contrataciones Estatales, [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy) siendo responsabilidad de los interesados consultarla para estar informados sobre este procedimiento licitatorio.

El mismo plazo se aplicará para la solicitud de prórroga de la fecha de apertura. Dicha solicitud deberá estar debidamente fundada y argumentada, reservándose la ANC el derecho de concederla o no, según sus intereses. En ambos casos, deberá haberse adquirido previamente el Pliego de Condiciones Particulares a nombre del oferente.

Las solicitudes de aclaraciones o de prórrogas presentadas dentro de los plazos referidos, serán comunicadas a todas las firmas que hayan adquirido el Pliego, en un plazo de hasta 2 días hábiles previos al acto de apertura.

La ANC se reserva el derecho de emitir aclaraciones o modificaciones en relación al presente llamado, sin consultas de los oferentes, las que serán publicadas en la Página Web de Compras y Contrataciones Estatales, [www.comprasestatales.gub.uy](http://www.comprasestatales.gub.uy), siendo responsabilidad de los interesados consultarla para estar informados sobre este procedimiento licitatorio.

## **26- PLAZO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas deberán presentarse antes de la hora fijada para la apertura, en formato papel, en hojas numeradas y firmadas, con encuadernación simple (no utilizar tapas duras, espirales, rulos), con dos perforaciones sobre margen izquierdo, tamaño A4, en 3 vías (1 original y 2 copias), cada una de ellas en sobre independiente debidamente cerrado, indicando en su cubierta el número de licitación y su objeto. Asimismo, deberá presentar la oferta en formato digital en pendrive o CD, los que deberán contener la misma información que la oferta en formato papel.

No se recibirán ofertas que lleguen fuera del horario de apertura.

La apertura de las ofertas se realizará el día y a la hora establecida en la carátula del llamado, en Casa Central de la ANC, Buenos Aires 451, 3er Piso, División Suministros, Montevideo.

## **27- NOTIFICACIONES**

Las partes acuerdan como medios válidos de notificación, el correo electrónico, la carta certificada y el telegrama colacionado con aviso de retorno.