



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 2/2024

OBJETO: “Contratación del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos a través de la línea telefónica gratuita 0800 2108”.

APERTURA ELECTRÓNICA DE OFERTAS: 20/08/2024 - Hora: 13:00

La apertura de ofertas se realizará en forma electrónica a través del portal de Compras y Contrataciones Estatales www.comprasestatales.gub.uy y será automática en la fecha y hora fijada para la apertura.

SOLICITUD DE ACLARACIONES Y/O PRÓRROGA: Podrán solicitarse aclaraciones y/o prórroga vía correo electrónico a licitaciones@correo.com.uy hasta 3 días hábiles antes de la fecha de apertura.

INFORMACIÓN DE CONTACTO: División Recursos Materiales y Suministros. Oficina Licitaciones y Contratos. Teléfono: (598) 29160200 int. 754. Correo electrónico: licitaciones@correo.com.uy

VALOR DEL PLIEGO: Sin costo

CONSULTA DEL PLIEGO: El pliego se encuentra disponible en las siguientes páginas web: www.comprasestatales.gub.uy
www.correo.com.uy

Asimismo, podrá solicitarse al correo electrónico licitaciones@correo.com.uy

Todas las comunicaciones y novedades referidas al presente llamado serán publicadas en la página web de Compras y Contrataciones Estatales, www.comprasestatales.gub.uy, siendo de exclusiva responsabilidad de los interesados consultar dicha página para mantenerse informados.



LICITACIÓN PÚBLICA N° 2/2024
PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO

Contratación del servicio de Centro de Contacto (en adelante Contact Center) para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos (en adelante A.N.C.) a través de la línea telefónica gratuita 0800 2108.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL PRESENTE LLAMADO

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

- El Texto Ordenado de Contabilidad y Administración Financiera (T.O.C.A.F.).
- 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 A): Antecedentes comprobables de los oferentes relacionados con el objeto del presente llamado, especificando si en algún caso son empresas del rubro postal, de los últimos 5 años.
- Anexo II B): Evaluación de los antecedentes del oferente por parte de las referencias comerciales.
- Anexo III: Recomendaciones sobre la oferta en línea.
- Las aclaraciones que se pudieren realizar luego de publicado el llamado.

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

3. ACEPTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DEL PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES Y ARTÍCULOS 46 Y 76 DEL T.O.C.A.F.

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

Asimismo, se entenderá que el mismo declara no encontrarse comprendido en ninguna disposición que expresamente le impida contratar con el Estado, conforme a lo dispuesto en los artículos 46 y 76 del T.O.C.A.F. y demás normas vigentes aplicables.

4. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DATOS PERSONALES

A continuación, se detalla para conocimiento de los oferentes, sin perjuicio de que la ignorancia de la ley no sirve de excusa, qué información será considerada confidencial.

Cuando los particulares entreguen a la A.N.C. información que consideren confidencial, además de referir a alguna de las hipótesis previstas en el artículo 10 de la Ley N° 18.381, de 17/10/2008, deberán señalar o identificar los documentos o secciones que solicitan sean protegidas. De lo contrario, la información entregada no será considerada como confidencial.

Es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Que esta información debe estar referida a las causales establecidas en el artículo 10 de la Ley N° 18.381.
- Que los interesados deben precisar cuál es la información confidencial en cada caso. Para ello, deberán señalar en forma clara y precisa qué información o documentos, del conjunto presentado, deben ser declarados confidenciales, evitando reivindicar la excepción de forma genérica sobre toda la información presentada.
- Que al clasificar esta información como confidencial, la A.N.C. deberá verificar que cumpla con las hipótesis establecidas en la ley. Así como también, la A.N.C. deberá solicitar a los oferentes la presentación de un “*resumen no confidencial*” de la información. Dicho “*resumen no confidencial*” deberá ser breve y conciso, lo suficientemente detallado como para permitir una comprensión general del contenido sustancial de la información, cuya reserva por vía de confidencialidad se solicita (Decreto N° 232/010, artículo 30, de fecha 2/8/2010).

4.1. CAUSALES DE CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se considera información confidencial aquella que se entrega en tal carácter a los sujetos obligados, (Organismos Públicos, Estatales o no, como ser la A.N.C.) siempre que:

- Refiera al patrimonio de una persona física o jurídica. Por patrimonio entendemos que la Ley alude al conjunto de bienes que le pertenecen a una persona física, o de una institución (persona jurídica) y son susceptibles de estimación económica.

- Que comprenda hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos a una persona física o jurídica, que pudieran ser útiles para un competidor.

Al declarar hechos o actos de carácter económico, contable, jurídico o administrativo, relativos a una persona física o jurídica, que pudieran ser útiles para un competidor, se busca proteger una serie de conocimientos técnicos que poseen valor comercial, desarrollados por sus empresas. Esta serie de conocimientos técnicos deben mantenerse fuera del alcance de terceros, sobre todo fuera del alcance de los competidores de esas empresas, como forma de evitar la competencia desleal.

- Que esté amparada por una cláusula contractual de confidencialidad. Se podrá solicitar la confidencialidad de la información que se encuentre amparada por una cláusula contractual de confidencialidad.

- Los datos personales que requieran previo consentimiento informado.

De acuerdo al numeral II) del artículo 10 de la Ley N° 18.381, también se considera información confidencial los datos personales que requieran previo consentimiento informado.

Asimismo, la normativa destaca que tendrán el mismo carácter (confidencial), los documentos o secciones de documentos que contengan esos datos. No todos los documentos que se entregan con carácter confidencial serán clasificados como tal, ya que pueden incluir información pública que sí puede ser divulgada.

En el caso de que un documento contenga partes o secciones que refieran a información confidencial, pero posea otras que puedan ser divulgadas, se deberá elaborar una “versión pública” del mismo, a efectos de permitir el acceso al resto del documento, salvaguardando, ocultando o testando, las partes o secciones que no deben ser expuestas al conocimiento público, en aplicación del principio de divisibilidad (Decreto N° 232/010, artículo 7, del 2/8/2010).

Por último, el artículo 29 del citado Decreto establece qué información no se considerará confidencial:

- La que por disposiciones legales se encuentre en registros públicos.

- La que se encuentre en fuentes de acceso público. En este caso, se dará a conocer a quien la solicita: fuente, lugar y forma de acceder a la información que se pretende.

4.2. APLICACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

El artículo 39 de la Ley N° 18.834, del 04/11/2011, incorporado como artículo 65 del T.O.C.A.F., aplica a los criterios generales de clasificación de información confidencial establecidos por el citado artículo 10 de la Ley N° 18.381, para el caso de las ofertas recibidas en un procedimiento de contratación pública.

Como resultado de ello, su inc. 11 establece que: “...en el contenido de las ofertas se considerarán informaciones confidenciales, siempre que sean entregadas en tal carácter (artículo 10 de la Ley N° 18.381, de 17/10/2008), la información de clientes, la que puede ser objeto de propiedad intelectual, y aquellas de naturaleza similar, de acuerdo con lo que establezcan los pliegos únicos o, en su caso, el pliego particular. No se consideran confidenciales: los precios y las descripciones de bienes y servicios ofertados y las condiciones generales de la oferta”.

Como contrapartida, el oferente que entregue información confidencial en su propuesta, debe cumplir con las exigencias del artículo 30 del Decreto N° 232/010, a cuyo tenor: “deberán señalar los documentos o secciones en los que se contenga tal información. También deberán presentar un resumen no confidencial breve y conciso. En caso que, la naturaleza de la información impida elaborarlo, se explicitará tal imposibilidad ante la autoridad competente”.

Además de este resumen, será necesario exigir al oferente que presente la información confidencial de su oferta en forma claramente identificada y en una carpeta o archivo separado de la parte pública de la misma.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la A.N.C. exhorta a los oferentes a dar cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la clasificación de información con carácter confidencial.

5. NOTIFICACIONES

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

6. JURISDICCIÓN COMPETENTE

Para todos los efectos judiciales o extrajudiciales que tengan relación con la presente contratación, que se perfeccionará de acuerdo a lo previsto en el artículo 69 del T.O.C.A.F., se establece que cualquier trámite o proceso judicial que se inicie se someterá al Tribunal legalmente competente del Departamento de Montevideo, República Oriental del Uruguay.

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

7. CONSULTAS, SOLICITUD DE ACLARACIÓN Y PRÓRROGA DE LA FECHA DE APERTURA

Los oferentes podrán plantear consultas, o solicitar aclaración relativa al presente llamado, a través del correo electrónico licitaciones@correo.com.uy hasta 3 días hábiles antes de la fecha prevista para la apertura de ofertas.

El mismo plazo se aplicará para la eventual solicitud de prórroga de la fecha de apertura; la cual deberá estar debidamente fundada, reservándose la A.N.C. el derecho de concederla o no, según sus necesidades.

Las aclaraciones y/o eventuales prórrogas y/o modificaciones del Pliego serán publicadas en la página web de Compras y Contrataciones Estatales, www.comprasestatales.gub.uy y en la página web de la A.N.C. www.correo.com.uy antes de la fecha de apertura de ofertas, siendo de exclusiva responsabilidad de las empresas interesadas corroborar dicha información a los efectos de mantenerse informados sobre este llamado.

8. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS OFERENTES

8.1. Los oferentes deberán ser empresas nacionales, legalmente constituidas, con domicilio y sede en Uruguay, que giren en el rubro objeto del llamado y que cuenten con antecedentes en brindar el servicio licitado.

8.2. Las instalaciones donde se realicen las operaciones objeto de este llamado deberán situarse en el Departamento de Montevideo.

Los oferentes deberán disponer de instalaciones apropiadas para desarrollar las tareas necesarias para el cumplimiento del objeto del presente llamado. Las mismas serán visitadas por la A.N.C. durante la evaluación de ofertas, previo requerimiento y coordinación con los oferentes, a los efectos de constatar los métodos, procedimientos y tecnologías empleadas.

8.3. Asimismo, los oferentes deberán:

8.3.1. Poseer un mínimo de 5 años de permanencia en plaza en este tipo de actividad.

8.3.2. Presentar antecedentes comprobables de las empresas, relacionados con el objeto del presente llamado, de los últimos 5 años, debiendo completar a tales efectos el Anexo II A), Antecedentes

comprobables de los oferentes relacionados con el objeto del presente llamado, especificando si en algún caso son empresas del rubro postal.

8.3.3. Presentar el Anexo II B) Evaluación de los antecedentes del oferente por parte de las referencias comerciales, de los últimos 5 años, con los datos allí solicitados.

La A.N.C. se reserva la facultad de solicitar los datos (nombre, teléfono y/o celular y correo electrónico) de las personas de contacto de las referencias, a los efectos de poder corroborar la información de los antecedentes.

La A.N.C. podrá otorgar a los oferentes un plazo máximo de 2 días hábiles para salvar los defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia, según lo dispuesto en el artículo 65 del T.O.C.A.F.

8.4. Los oferentes deberán encontrarse inscriptos en el Banco de Previsión Social (B.P.S.), en la Dirección General Impositiva (D.G.I.) y en el Registro Único de Proveedores del Estado (R.U.P.E.), 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 estado “EN INGRESO” o “ACTIVO”.

9. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

El adjudicatario deberá brindar el servicio desde sus instalaciones, las que deberán encontrarse en el Departamento de Montevideo. Las mismas deberán contar con las condiciones acústicas requeridas para un servicio de este tipo, conectividad total, hardware y tecnología de gestión de Contact 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 A.N.C.

El adjudicatario deberá contar con tecnología IVR (respuesta de voz interactiva) y deberá proporcionar un mensaje de presentación y bienvenida, definido de común acuerdo con la A.N.C. Las locuciones estarán a cargo de dicha empresa. Las opciones del IVR serán 4 o 5, que el cliente seleccionará de acuerdo a la consulta que desee realizar. Posteriormente la llamada pasará a la cola de forma automática para ser atendida por un operador.

No se pretende que la línea 0800 2108 funcione como una “Central” de la A.N.C. Por el momento tampoco se requiere que haya interacción del IVR con Bases de Datos.

La tecnología utilizada para el servicio de Contact Center deberá permitir el monitoreo, grabación y descarga de llamadas, pudiendo el supervisor y el representante que designe la A.N.C., realizar

escuchas, tanto diferidas como en tiempo real, en forma local y también en forma remota desde las instalaciones de la A.N.C.

Todas las llamadas entrantes y salientes deberán ser grabadas, debiendo el adjudicatario mantener los registros en línea por al menos 6 meses contados a partir de la fecha de la llamada entrante o saliente.

Luego de pasados los 6 meses, todos los archivos de audio deberán mantenerse almacenados por un período de 10 años en los servidores del adjudicatario con disponibilidad inmediata en caso de ser requerido por la A.N.C.

Finalizado el período de prestación del servicio, se acordará oportunamente entre el adjudicatario y la A.N.C. los métodos adecuados para transferir dichos archivos a la A.N.C.

Para la etapa de lanzamiento y acompañamiento por parte de los recursos propios de la A.N.C., se deberán contemplar máximo 2 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, y el software de control y monitoreo del Contact Center.

El adjudicatario deberá asegurar que los servicios no se vean resentidos en ningún momento y bajo ninguna circunstancia.

Asimismo, se valorará que el adjudicatario cuente con un equipo de **Desarrollo de Sistemas propio**, con el cual coordinar desarrollos a medida, de acuerdo a necesidades de la A.N.C. La innovación y el desafío permanente del mercado postal hacen necesario trabajar en el mejoramiento permanente de los servicios que se ofrecen.

Todas las herramientas tecnológicas deberán ser provistas por el adjudicatario e incluidas en el precio del valor hora (de operador línea y operador back office) que serán los únicos conceptos que la A.N.C. abonará mensualmente. El adjudicatario deberá brindar soporte a todas las herramientas tecnológicas que brinde y que sean utilizadas para el servicio.

10. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

10.1. DEFINICIÓN

El servicio de Contact Center consiste en la atención multicanal (telefónica, chat, correo electrónico, software, etc.) de aquellos clientes externos e internos de la A.N.C., a quienes se les brindará la información general que soliciten, evacuando las consultas, realizando gestiones, así como cualquier tipo de reclamación.

10.2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Los principales servicios, entre otros, refieren a:

10.2.1. SEGUIMIENTOS 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 A.N.C. 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 operador 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.

10.2.2. COORDINACIÓN DE TARJETAS

Consiste en la coordinación de entregas de tarjetas (plásticos) de determinados Bancos con los cuales existe Convenio. Posterior a un intento de entrega que no pudo concretarse, el cliente puede solicitar el reencaminamiento del envío hacia otra dirección o sucursal de la A.N.C.

Esta gestión es realizada por los operadores de primera línea en sistemas propios de la A.N.C., ingresando los datos necesarios para la nueva entrega.

10.2.3. FORMULARIO DE ADUANAS

El operador brindará asistencia al cliente que lo requiera para la creación de usuario en el portal de la A.N.C. y también para el registro y declaración de los envíos (a modo de ejemplo, compras u obsequios, etc.) que correspondan. Esta asistencia es a modo de guía; no debe sustituir, en ningún caso, la acción personal que debe realizar el cliente.

10.2.4. CASILLA MÍA

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

Asimismo, consiste en realizar llamadas a clientes para notificarlos u obtener datos relacionados con la operativa del servicio.

Otras tareas relativas al servicio:

- 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 A.N.C. Este sistema es una aplicación web.
- El usuario brinda el número de casilla, el operador 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 su envío, 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 ventajas competitivas, promociones si las hubiere y procedimiento para suscribirse al servicio de Casilla Mía.
- Responder consultas generales acerca del servicio.
- Brindar respuesta a los clientes a los diferentes requerimientos que ingresan a través del correo electrónico específico de información de Casilla Mía: info.casillamia@correo.com.uy y realizar las gestiones que de ellos puedan derivarse.
- Gestión de reclamos y solicitudes: implica recibir vía telefónica, o correo electrónico, el planteo del cliente y gestionar a través de la generación de “tickets” en un software especialmente diseñado a esos efectos. Estas gestiones pueden tratarse de reempaques, divisiones, reencaminamientos, controles de peso, devoluciones, etc.

10.2.5. GESTIÓN Y RESPUESTAS DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Se deberá brindar respuesta a los clientes de los diferentes requerimientos que ingresan a través de los correos electrónicos específicos de la A.N.C. 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 A.N.C. (a saber: “Declaración envíos” y “Contacto”).

Para otras comunicaciones, las cuentas de correo electrónico podrán ser provistas por el adjudicatario, en el entendido que dichas comunicaciones son entre funcionarios de la A.N.C. y el adjudicatario.

10.2.6. SERVICIOS RELATIVOS A E-COMMERCE

Se deberán gestionar las consultas de los clientes en relación a los servicios de e-commerce (comercio electrónico) ofrecidos por la A.N.C., proporcionando asistencia tanto para las transacciones de compra realizadas en las plataformas web como para los procesos de envío de los productos adquiridos. Esto abarcará la resolución de dudas sobre el proceso de compra, seguimiento de pedidos, políticas de envío, gestiones de pago y cualquier otra consulta relacionada con la experiencia de compra en entornos de comercio electrónico.

10.2.7. CONSULTAS GENERALES

El adjudicatario deberá responder sobre los siguientes puntos:

- 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: giros, 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 la A.N.C.
- Información general sobre procedimiento de Registro de Autocultivadores, de Clubes de Membresía, y de Adquirientes de Cannabis.
- Otros.

10.2.8. RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Atención del personal de contacto: ventanilleros, carteros, choferes, etc.

- Envíos: demoras, extravíos, etc.
- Otros: a modo de ejemplo, locales, servicios, etc.
- Consultas a realizar por el Contact Center a dependencias de la A.N.C., para la obtención de la información necesaria para poder derivar, gestionar, responder o concluir el llamado del cliente.
- Llamados a realizar por el Contact 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, etc.) y de acuerdo al tipo de producto o servicio, e ingresarla al sistema de gestión del Contact Center, lo que posteriormente será analizado por el equipo de back office del adjudicatario 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 A.N.C., a través de su Departamento de Gestiones para Clientes, derivará el caso al sector predefinido por dicho Departamento mediante acceso al software de gestión de reclamos en línea que disponga, o desarrolle el adjudicatario, y/o en los formatos electrónicos que la A.N.C. estime conveniente, y hasta tanto la A.N.C., a su exclusivo criterio, disponga el uso de otro software alternativo.

Actualmente se cuenta con el servicio de Contact Center a través de una línea 0800 contratada por la A.N.C. a A.N.T.E.L. (Administración Nacional de Telecomunicaciones). El costo del servicio e instalación de la línea 0800 ante A.N.T.E.L. está a cargo de la A.N.C., así como también las llamadas salientes que deba realizar el personal asignado (back office, operadores 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 A.N.C. Estos gastos deberán figurar en el reporte y en la factura mensual en forma separada.

Los cargos por concepto de llamadas salientes deberán facturarse de acuerdo a las tarifas vigentes de telefonía fija de A.N.T.E.L. y contemplar solamente los costos telefónicos correspondientes a los cómputos de las llamadas salientes, ya sea a teléfonos fijos o celulares; sin incluir los costos fijos de las líneas telefónicas del adjudicatario, ni la infraestructura adicional, en caso de corresponder.

10.3. SOFTWARE DE GESTIÓN DE RECLAMOS

La interacción con la A.N.C. para la gestión de reclamos que el Contact Center no pueda resolver, se deberá realizar a través de un software en línea. La A.N.C. desde su Departamento de Gestiones para Clientes y/o algún otro sector interno deberá tener acceso las 24 horas del día y los 365 días del año a

crear, 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 será necesario crear para el personal de la A.N.C. es de 50 aproximadamente, con perfiles diferenciados según funciones. Independientemente del punto de acceso se deberá poder acceder con los diferentes perfiles desde cualquier sitio dentro de la red de la A.N.C.

Deberá permitir actualizaciones o mejoras, referentes a la gestión de reclamos o incidencias que se registren, procesen, concluyan y/o transfieran a la A.N.C. Asimismo, deberá tener la capacidad de adaptarse a las necesidades operativas.

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 necesaria realizar. Por el momento no es necesario que el cliente final de la A.N.C. interaccione directamente con este software.

En cuanto a los campos que se requieren, básicamente se trata de los datos completos del remitente, destinatario y/o reclamante. A modo de aclaración, se detalla a continuación alguno de los datos a ingresar: cédula de identidad o documento de identidad que corresponda, nombre, apellido, dirección, ciudad, país, teléfonos, observaciones, contenido del envío, 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. Los tipos de reclamo requieren diferentes campos a relevar según su complejidad y escalamiento. Por tanto, el reclamo con mayor cantidad de datos no superará los 16 campos. Es necesario que se mantenga un registro histórico ordenado cronológicamente de los eventos, con fecha, hora, autor, dependencia, tanto los ingresados por personal de Contact Center, como los ingresados por el personal de la A.N.C.

Si bien para poder gestionar un reclamo es necesario disponer de toda la información anteriormente indicada, en el caso de clientes que no desean dejar datos, la información mínima a relevar es el motivo de consulta, el estado de la solicitud y si requiere seguimiento.

Deberá contar con la posibilidad de adjuntar al registro de cada incidencia ingresada, archivos de imagen, archivos 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 número de incidencia, 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 A.N.C. también podrá solicitar al adjudicatario, 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 (por ejemplo: correo electrónico adjuntando una planilla de cálculo).

10.4. REPORTES E INFORMES

Mensualmente, el adjudicatario deberá remitir a la A.N.C. 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.

11. DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

El adjudicatario será responsable de la gestión del personal asignado al servicio.

11.1. PERFIL DEL PERSONAL

El adjudicatario deberá:

- Poseer personal idóneo para la ejecución de los trabajos.
- Permitir a la A.N.C. el libre acceso a las instalaciones del Contact Center a fin de verificar los métodos, procedimientos y tecnologías empleados.
- Mantener personal entrenado para las suplencias.
- En caso de rotación del personal, garantizar el nivel del servicio, ya que de lo contrario, será motivo de sanción por parte de la A.N.C.

Para la coordinación y supervisión del equipo, así como para el seguimiento del desempeño de los operadores y su correcta actualización en la información a brindar, será necesario contar con supervisor, coordinadores y asistente para capacitación-calidad (personal de la empresa del área específica de capacitación).

Las tareas serán realizadas por personal propio del adjudicatario, el cual deberá informar previo al inicio de la prestación de los servicios, los datos completos del personal que empleará, incluidos titulares, suplentes, y cargos de supervisión, coordinación y capacitación. En caso de incorporación de nuevos operadores, el adjudicatario lo informará con una anticipación no menor a 72 horas al Departamento de Gestiones para Clientes de la A.N.C., así como también cualquier modificación en los cargos de supervisión, coordinación y capacitación.

La A.N.C. podrá auditar en cualquier momento a los operadores que atienden el servicio.

La nómina de los operadores, coordinadores y el supervisor que el adjudicatario asigne a la A.N.C. deberá ser incluida en el informe mensual de forma actualizada, indicando las altas y bajas de personal. Dicha nómina deberá contar con nombres y apellidos, cédula de identidad y fecha de asignación como operador exclusivo de la A.N.C.

El personal, tanto los operadores, coordinadores y el supervisor deberán 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.

Por lo menos, un operador en cada turno deberá tener un manejo fluido del idioma inglés.

En los casos de los operadores cuyas tareas específicas sean las comunicaciones por escrito, deberán tener habilidades para estas interacciones: capacidad para expresar sus ideas con buena sintaxis, manejo del vocabulario, buena redacción y ortografía.

Los cargos de supervisión deberán acreditar experiencia de al menos 3 años en la gestión de equipo de Contact Center, capacidad de liderazgo y habilidad para el manejo de situaciones conflictivas.

La A.N.C. podrá, al amparo de lo previsto en el artículo 66 del T.O.C.A.F., solicitar a cualquier oferente, las aclaraciones necesarias relativas al equipo técnico profesional que integra la planilla de personal con cargos de supervisión; por ejemplo, mediante la presentación del curriculum vitae.

La selección del personal estará a cargo del adjudicatario, reservándose la A.N.C. 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 A.N.C. entienda debidamente justificados. Dicho cambio se deberá efectivizar como máximo a las 72 horas luego de notificada la solicitud por la A.N.C.

11.2. DEL PERSONAL AFECTADO AL SERVICIO ACTUALMENTE

A modo informativo, el equipo de personal que actualmente está afectado a este servicio es de 22 operadores exclusivos para la A.N.C. (19 operadores en la línea de servicio general y 3 operadores back office); y 3 personas exclusivas para el servicio de la A.N.C. en cargos de supervisión y coordinación.

Tanto los operadores como los cargos de supervisión/coordinación deberán ajustarse a los perfiles descritos anteriormente y deberán ser exclusivos, entendiéndose por exclusivo, que cumplan el rol que corresponda, solamente para el servicio de la A.N.C., en todo su horario de labor.

11.3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS

Primera línea de atención: esta tarea se desarrollará por los operadores, quienes recibirán todas las llamadas de los clientes, y las registrarán en el software del adjudicatario. Aquellas llamadas que no sea posible resolver en línea, se registrarán, además, en el Software de gestión de Reclamos/Incidencias requerido en el presente pliego.

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

Back Office: Segunda línea de atención. Este equipo de trabajo será el soporte de la primera línea de atención. Sus competencias serán el análisis y la gestión de consultas no resueltas en la primera línea.

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

Cargos de Supervisión y Coordinación:

Deberán contar con la disponibilidad suficiente para cumplir sus funciones según requerimiento de la A.N.C. y a su solo arbitrio, en las instalaciones del adjudicatario, y/o en las propias de la A.N.C., oficiando entre otros, como nexo operativo entre el Departamento de Gestiones para Clientes y los operadores del Contact Center.

Estarán a cargo de los operadores y del equipo de back office. Deberán supervisar el trabajo de los operadores, monitorear y velar por la correcta atención telefónica (trato agradable, lenguaje apropiado, 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 de que el servicio lo requiera.

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

Realizarán informes de desempeño del servicio, de acuerdo a lo que establezca la A.N.C. La entrega de dichos informes se efectuará mensualmente al Departamento de Gestiones para Clientes de la A.N.C., 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 A.N.C. estime conveniente.

Asistirán a reuniones de coordinación con la A.N.C. 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 la cláusula 11.6.

11.4. CALIDAD DE LOS REGISTROS

El adjudicatario deberá implementar un registro de interacciones que deberá realizar diariamente.

A continuación, se presenta la información que se busca relevar, la que podrá modificarse de acuerdo a los requerimientos que la A.N.C. 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 Atención - volúmenes de llamadas recibidas/llamadas atendidas.
- Nivel de Servicio - 80/20, mensual.
- Tiempo Medio de Operación (T.M.O.) 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.
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos: en menos de 24 horas; entre 24 y 48 horas; y porcentaje de respondidos fuera de norma: mayor a 48 horas.

Datos a registrar por back office:

- Cantidad de incidencias derivadas por los operadores al back office, según tipo de incidencia.

- Análisis del back office de las consultas derivadas por los operadores, evaluando si fue correcto el traslado de la consulta o no, y cuantificarlas.
- Cantidad de consultas realizadas a cada Unidad de la A.N.C. (locales comerciales, operativos, etc.).
- Cantidad de consultas derivadas diariamente a Gestiones para Clientes.
- Cantidad de consultas resueltas diariamente.

11.5. DEL PERSONAL

Se realizará por parte de la A.N.C. la capacitación inicial del personal del adjudicatario, tanto a los operadores, supervisor, coordinadores, como a los asistentes de capacitación y calidad. Se estima que la misma tendrá una carga horaria de 30 horas semanales durante un período aproximado de 15 días hábiles, las cuales se realizarán en las instalaciones de la A.N.C. y/o eventualmente en las instalaciones del adjudicatario. Las horas que insuma la capacitación inicial que brindará la A.N.C. se abonarán al precio del valor hora de operador línea.

En caso de rotación del personal o incorporación de nuevos operadores al servicio, la capacitación requerida estará a cargo del adjudicatario, pudiendo la A.N.C., sin previo aviso, realizar auditorías.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, la A.N.C. realizará capacitaciones en el caso de lanzamiento de nuevos productos o servicios, y mantendrá informado adecuadamente al Contact Center por los diferentes medios disponibles (web, correo electrónico, software, telefónica y/o personal) de los cambios y actualizaciones que surjan, tanto a nivel operativo como comercial, para asegurar que los operadores dispongan de la información necesaria y actualizada. Las horas insumidas en estas capacitaciones no serán abonadas por la A.N.C. al adjudicatario.

La capacitación del personal podrá realizarse tanto en la A.N.C. como en las instalaciones del adjudicatario, dentro de los límites de Montevideo, lo que será determinado por la A.N.C. según las necesidades del servicio.

11.6. DIMENSIONAMIENTO

El servicio se desarrollará de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 18:00 horas. Se trabajará los feriados laborables y no se trabajará los feriados no laborables. El horario y los días de trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades de servicio de la A.N.C.

El tiempo de llamada es variable: de 2 a 10 minutos, siendo el promedio en el año 2023 de 311 segundos por llamada. El adjudicatario deberá adecuarse para mantener los niveles de atención. En

caso de aumento o disminución de las demandas de servicio, el adjudicatario deberá adecuar el plantel de funcionarios ante estas fluctuaciones.

En caso de 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.

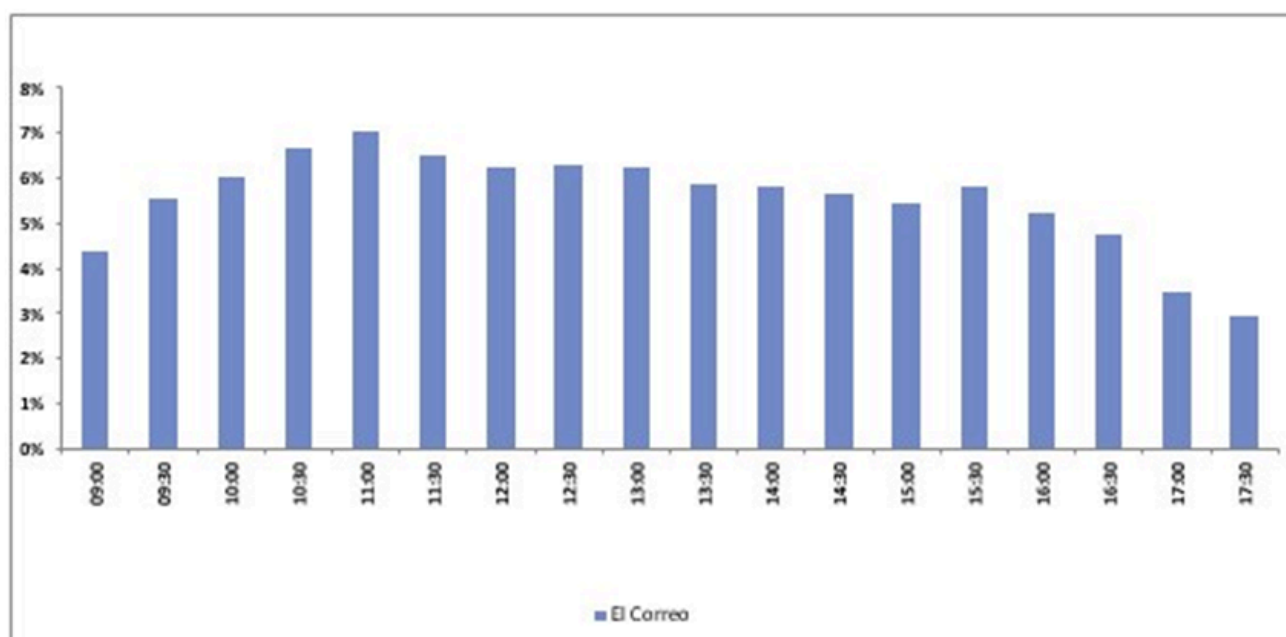
Se espera que todas las tareas del servicio, las llamadas salientes a clientes, correos electrónicos, chat, etc., se realicen dentro del horario de atención establecido anteriormente, salvo las situaciones excepcionales que puedan excederse de ese horario.

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

Detalle	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Llamadas recibidas mensuales (promedio)	12.898	11.917	13.657
Promedio de operación T.M.O. (segundos)	263	281	257
Horas de comunicación (promedio)	942	930	975

- Las horas de comunicación promedio son las horas en que los operadores estuvieron hablando con un cliente en línea entrante.

Curva de distribución de llamadas diarias con apertura de media (½) hora – Mes Tipo - 2023



Cuadro de Horas - Promedio mensual, mínimos y máximos – Año 2023

Se encuentra discriminado por: las horas operador back office, las horas operador línea y las horas operador respuestas correo electrónico.

HORAS	PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO
BACK OFFICE	376	326	419,5
OPERADOR LÍNEA	2.332	1.742	2.830
OPERADOR RESPUESTAS CORREOS ELECTRÓNICOS	146	124	158

Volumen mensual de correos electrónicos

Mensualmente se reciben un promedio de 3.000 correos electrónicos, por parte de los clientes, los cuales corresponden a las casillas de Contacto, de Declaración de Envíos, y Tickets de Casilla Mía.

El 20% de dichos correos son SPAM.

11.7. 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 2 días hábiles de haberse recibido.

12. PLAZO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

En la fecha y hora indicada se efectuará la apertura de ofertas en forma electrónica y el acta de apertura será publicada automáticamente en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

Simultáneamente se remitirá a la dirección electrónica previamente registrada por cada oferente en el Registro Único de Proveedores del Estado (R.U.P.E.), la comunicación de la publicación del acta.

Será de responsabilidad exclusiva de cada oferente asegurarse que la dirección electrónica constituida sea correcta, válida y apta para la recepción de este tipo de comunicaciones.

La no recepción del mensaje no será obstáculo para el acceso por parte del proveedor a la información de la apertura en el sitio web www.comprasestatales.gub.uy.

A partir de ese momento, las ofertas quedarán accesibles para la A.N.C. contratante y para el Tribunal de Cuentas, no pudiendo introducirse modificación alguna en las propuestas.

Asimismo, las ofertas quedarán disponibles para todos los oferentes, con excepción de aquella información ingresada con carácter confidencial.

En caso de discrepancia entre el precio u otra información cotizada en línea a través del sitio web de Compras y Contrataciones Estatales y la documentación cargada como archivo adjunto en dicho sitio, valdrá lo cotizado en línea.

Solo cuando la A.N.C. solicite, eventualmente, salvar defectos, carencias formales o errores evidentes o de escasa importancia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del T.O.C.A.F., el oferente deberá agregar en línea la documentación solicitada.

Los oferentes podrán hacer observaciones respecto de las ofertas dentro de un plazo de 2 días hábiles a contar a partir del día siguiente a la fecha de apertura. Las observaciones deberán ser cursadas a la dirección de correo licitaciones@correo.com.uy.

Posteriormente, se les dará vista de las observaciones por parte de la A.N.C. a todos los oferentes para su conocimiento y eventual realización de descargos.

13. FORMA DE COTIZACIÓN Y CONTENIDO OBLIGATORIO DE LA OFERTA

13.1. FORMA DE COTIZACIÓN

Los oferentes deberán cotizar en línea, a través de la página web de Compras y Contrataciones Estatales www.comprasestatales.gub.uy utilizando el siguiente código de artículo: 27711 “Servicio de Telefonista”.

Se deberá cotizar, utilizando el campo variación, en pesos uruguayos, sin impuestos, ya que el sistema lo calculará de forma automática:

- El precio de la hora de operador línea, tomando como referencia la cantidad estimada de 2.500 horas mensuales, por la cantidad de 12 meses (cantidad total 30.000 horas anuales).

En el campo “cantidad”, donde dice 34.500 horas, se deberá digitar “30.000”.

En el campo “variación”, se deberá digitar “precio hora operador línea”.

- El precio de la hora de operador back office, tomando como referencia la cantidad estimada de 375 horas mensuales, por la cantidad de 12 meses (cantidad 4.500 horas anuales).

En el campo “cantidad”, donde dice 34.500 horas, se deberá digitar “4.500”.

En el campo “variación”, se deberá digitar “precio hora operador back office”.

Cantidad total del llamado: 34.500 horas anuales estimadas (30.000 horas de operador línea + 4500 horas de operador back office).

Luego de la apertura de ofertas, durante el estudio de las propuestas y a los efectos de lograr una mejor comprensión de las mismas y producir su informe, la Comisión Asesora podrá solicitar a cualquier oferente las aclaraciones necesarias o información adicional, no pudiendo pedir ni permitir que se modifique el contenido de la oferta, otorgándoles un plazo máximo de 2 días hábiles.

13.2. CONTENIDO OBLIGATORIO DE LA OFERTA

En la cotización se deberá establecer:

13.2.1. El precio de la hora de operador línea.

13.2.2. El precio de la hora de operador back office.

Se entiende por hora de operador línea y hora de operador 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. Las horas que insuma la capacitación inicial que brindará la A.N.C. se abonarán al precio del valor hora de operador línea.

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

13.2.4. Descripción de los servicios ofrecidos.

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.

13.2.5. El oferente deberá aclarar en su oferta el índice de rotación de personal de los últimos 3 años discriminados por año y por semestre.

13.2.6. Se deberá adjuntar a la oferta el Anexo I: Formulario de identificación del oferente, debidamente firmado.

13.2.7. Anexo II A): Antecedentes comprobables de los oferentes relacionados con el objeto del presente llamado, especificando si en algún caso son empresas del rubro postal, de los últimos 5 años.

13.2.8. Anexo II B): Evaluación de los antecedentes del oferente por parte de las referencias comerciales, de los últimos 5 años, con los datos allí solicitados.

Los antecedentes se deberán acreditar mediante la presentación del Anexo II A) y el Anexo II B), los cuales no se podrán clasificar como confidenciales por formar parte de las condiciones generales de la oferta.

14. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario se obliga a sí mismo, sus empleados y demás empresas subcontratadas, a mantener la confidencialidad de los datos, siendo la A.N.C la titular 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 el adjudicatario y el personal que éste suministre, estará estrictamente prohibida su divulgación, y utilización en beneficio propio o de terceros. Esta obligación se mantendrá vigente, durante 6 meses luego del vencimiento del plazo de contratación, o rescisión de contrato, en su caso.

Antes del inicio de los servicios de la presente licitación, el adjudicatario, a través de su representante legal y/o administrador, o apoderado, deberá suscribir un compromiso de confidencialidad, el cual será proporcionado por la A.N.C., quedando una copia en el Departamento de Gestiones para Clientes, otra en la oficina de Licitaciones y Contratos, de División Recursos Materiales y Suministros de la A.N.C. y otra para el adjudicatario.

El representante legal y/o administrador, o apoderado, que suscriba dicho compromiso de confidencialidad en representación del adjudicatario, será responsable frente a la A.N.C. de hacer cumplir el contenido de dicho compromiso por parte de todo el personal de su empresa que sea asignado a los servicios objeto de la presente licitación.

15. EXCLUSIVIDAD

El adjudicatario prestará los servicios requeridos aplicados al ramo postal, exclusivamente para la A.N.C., siendo incompatible con la prestación de servicios similares o asimilables a éstos para otras empresas del mercado postal (mensajería, courier, giros, etc.).

Antes del inicio de los servicios de la presente licitación, el adjudicatario, a través de su representante legal y/o administrador, o apoderado, deberá suscribir una Declaración Jurada donde declare: a) que el adjudicatario no está vinculado, 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, etc.); b) que el adjudicatario 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 contratación), con empresas del mercado postal para prestar servicios similares al objeto del presente llamado u otros servicios (mensajería, courier, giros, etc.); c) que ninguno de sus representantes y/o titulares, concubino, cónyuge, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de los mismos, y empleados del adjudicatario asignados al cumplimiento del servicio objeto del presente llamado, sea titular o dependiente de otra empresa que preste servicios similares a los que son objeto de la presente licitación u otros servicios (mensajería, courier, giros, etc.) para empresas del mercado postal.

El adjudicatario deberá informar a sus empleados, acerca de los términos y condiciones del compromiso de confidencialidad suscrito con la A.N.C. y recabar de cada uno de ellos la firma de adhesión a dicho compromiso. Sin perjuicio de lo anterior, la A.N.C. podrá solicitar a todo el personal asignado al servicio licitado, la firma de un compromiso de confidencialidad.

16. 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 y por escrito de su propuesta, ante la División Recursos Materiales y Suministros, Oficina de Licitaciones y Contratos, con una antelación mínima de 15 días de la fecha de expiración del plazo original o de las prórrogas, o mediante correo electrónico a licitaciones@correo.com.uy

17. FACTORES DE COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión Asesora de Adjudicaciones (CADEA) procederá al análisis de admisibilidad de las ofertas, dando lugar al rechazo de las que no se ajusten a los requerimientos previstos en el presente pliego.

Posteriormente, se evaluarán las ofertas admisibles, por separado, teniendo en cuenta los factores y ponderadores detallados a continuación: el precio, los antecedentes comprobables de las empresas oferentes, la infraestructura e instalaciones.

- PRECIO 60 PUNTOS

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 de acuerdo a los precios cotizados.

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

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

- ANTECEDENTES COMPROBABLES DE LOS OFERENTES: HASTA 25 PUNTOS

Se valorarán los antecedentes presentados por los oferentes según la información solicitada en el Anexo II A) y con la evaluación solicitada en el Anexo II B), por servicios relativos al objeto del presente llamado, de los últimos 5 años y que tengan un flujo de al menos 7.000 (siete mil) interacciones mensuales (llamadas, correos electrónicos, etc.) obteniendo 2 puntos, hasta un máximo de 20 puntos, por cada antecedente validado.

Adicionalmente, se otorgarán 5 puntos a los oferentes que cuenten con antecedentes en la prestación de servicios para empresas del rubro postal, en los últimos 5 años, debiendo completar a tales efectos el Anexo II A) y la evaluación solicitada en el Anexo II B). En caso de no contar con este último antecedente no se otorgarán estos 5 puntos.

En caso de que el oferente registre sanciones con la A.N.C., o en R.U.P.E., la A.N.C. podrá restar un punto por cada antecedente negativo, hasta un máximo de 3 puntos.

- INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES: HASTA 15 PUNTOS

Dentro de este factor se valorarán las instalaciones para capacitación y calibración, la capacidad de crecimiento inmediato por mayor volumen, capacidad de dirigir la operación a modalidad teletrabajo, el equipo de desarrollo de software, el generador eléctrico para el 100% de la operación (luz, aire y equipamiento de tecnología), datacenter propio y ubicación de los servidores, acústica, luminosidad, espacios al aire libre (ejemplo, patio, terraza, jardín, etc), comedor, baños y otras comodidades para el confort de los operadores, recursos humanos destinados a la capacitación, análisis e implementación y

calidad, tiempo de traslado para la supervisión y seguimiento, enlaces de datos (por cable y/o aire) y redundancia de los mismos, sitios de contingencia y ubicación de los mismos.

18. MEJORA DE LAS OFERTAS Y/O NEGOCIACIONES

Según corresponda, la A.N.C. podrá utilizar los mecanismos de mejora de ofertas y/o negociación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 66 del T.O.C.A.F.

19. ADJUDICACIÓN

La adjudicación del servicio se hará a la oferta que obtenga el mayor puntaje, de acuerdo a los factores y ponderaciones detalladas precedentemente, reservándose la A.N.C. el derecho de:

19.1. Rechazar aquellas ofertas que no cumplan con los requerimientos exigidos en el pliego.

19.2. No adjudicar el objeto de la presente licitación.

19.3. Declarar desierto el llamado.

19.4. Declarar sin efecto el llamado en cualquier instancia del mismo.

19.5. Aumentar o disminuir el objeto de la contratación, en virtud de lo previsto en el artículo 74 del T.O.C.A.F.

19.6. Realizar la adjudicación al segundo mejor oferente, previa aceptación de éste (artículo 70, inciso final del T.O.C.A.F.) en caso de que el adjudicatario no pudiese cumplir con el objeto del presente llamado antes de iniciarse su ejecución material.

20. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato regirá por el plazo de 1 año, prorrogable en forma automática por hasta 6 períodos de hasta 1 año cada uno, si la A.N.C. lo estimara conveniente, y si existiere acuerdo con el adjudicatario; sin perjuicio de las formas de rescisión anticipada previstas en el presente pliego.

Las partes podrán rescindir unilateralmente la contratación, luego del primer año de contratación, en cualquier momento, con un preaviso no menor a 90 días corridos de acuerdo a las formalidades establecidas en la cláusula “Notificaciones”.

La fecha de comienzo de los servicios será definida por la A.N.C., 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.

21. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR PARTE DEL ADJUDICATARIO

Luego de la notificación de la adjudicación y previo al inicio de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá presentar ante la A.N.C.:

- La nómina del personal destinado a realizar las tareas, con los datos completos, incluidos los titulares, suplentes y cargos de supervisión, coordinación y capacitación.
- La garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- La garantía (ejemplo, póliza del Banco de Seguros del Estado) por concepto de Ley N° 18.099, de Tercerizaciones.

22. CUMPLIMIENTO DE NORMAS. OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES E IMPOSITIVAS

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

El adjudicatario 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, de fecha 3/5/2012, y normativa complementaria.

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

Queda pactado que cualquier adeudo del adjudicatario, 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 sus trabajadores, podrá retenerse de los pagos o créditos que le correspondan a la misma, ya sea, provenientes del contrato incumplido por su parte con la A.N.C., o de otros que pudiera 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 el adjudicatario ha incurrido en infracción a las normas, laudos o convenios colectivos vigentes, la A.N.C. 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 N° 475/005, de fecha 14/11/2005.

23. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO

Obligaciones Fiscales.

El adjudicatario deberá encontrarse inscripto en la Dirección General Impositiva (D.G.I.) y en el Banco de Previsión Social (B.P.S.) con constancia de encontrarse al día en el pago de los aportes.

Seguros.

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

Cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 18.251.

La A.N.C. podrá, en cualquier momento de la contratación, ejercer el derecho que le acuerda el artículo 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 A.N.C. queda facultada a exigir al adjudicatario 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 la A.N.C. podrá requerir los datos personales de los trabajadores comprendidos en la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, la A.N.C. podrá requerir en cualquier momento durante el período de la contratación, un certificado contable que acredite la situación de regularidad en la totalidad de las obligaciones laborales y de seguridad social del adjudicatario para con sus dependientes, así como de sus obligaciones tributarias.

La A.N.C. se reserva el derecho de realizar los controles que estime convenientes durante la vigencia de la contratación, pudiendo realizar auditorías al adjudicatario, la cual deberá encontrarse al día en el pago de sus obligaciones tributarias con el B.P.S. y la D.G.I., debiendo en el momento que se solicite presentar la documentación que lo acredite.

Para el caso de que el adjudicatario 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 A.N.C. 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.

Se controlará, a través de la información que surja del R.U.P.E., que el o los Directores y/o Administradores del adjudicatario no estén inscriptos como deudores alimentarios (artículo 6, Ley N° 17.957, del 4/04/2006).

En caso de que se configure incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario, la A.N.C. podrá rescindir la contratación, pudiendo ejecutar la garantía de fiel cumplimiento de contrato, sin perjuicio de poder accionar por los daños y perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento.

24. INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE CONTACT 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 operadores).
- Informe Mensual de Gestión, de acuerdo a lo descrito en las cláusulas 10.4 (Reportes e Informes) y 11.4 (Calidad de los Registros).

El adjudicatario incluirá en el informe mensual: la cantidad de consultas contestadas por los operadores, por el back office y las derivadas a los sectores predefinidos por el Departamento de Gestiones para Clientes.

25. MORA

El adjudicatario caerá en mora de pleno derecho por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, por el solo vencimiento de los plazos pactados.

26. SANCIONES

La A.N.C. podrá sancionar al adjudicatario:

26.1. EN BASE AL NIVEL DE SERVICIO

- Por incumplimiento del nivel de servicio 80/20, citado en Indicadores de Gestión.
- Si el índice de abandono de llamada supera el 5%.
- En caso de un aumento significativo de la dedicación del personal de la A.N.C. para el soporte y control de la calidad del servicio brindado por el proveedor.
- Por la falta de aviso en tiempo y forma de la sustitución del personal.

26.2. 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, correo electrónico y toda la información requerida al cliente para gestionar la consulta o el reclamo. Así como también que los mismos no se encuentren ingresados en los campos correctos.

26.3. 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 A.N.C. al recibir el informe de gestión mensual, analizará los resultados y comunicará al adjudicatario su aprobación o sus observaciones, comentarios y sugerencias dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción.

El adjudicatario contará con el mismo plazo para realizar sus descargos y ponerlos en conocimiento fehaciente de la A.N.C. Cumplida con la notificación, si la A.N.C. entendiera que las observaciones

fueron justificadas o subsanadas, lo pondrá en conocimiento del adjudicatario, a los efectos de la emisión de las facturas correspondientes. En caso contrario, la A.N.C. podrá sancionar al adjudicatario debitando el importe de la multa de la facturación correspondiente.

En caso de rotación del personal, se deberá garantizar el nivel del servicio, ya que de lo contrario, será motivo de sanción por parte de la A.N.C.

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 A.N.C. se reserva la facultad de aplicar multas, las cuales serán acumulativas y serán descontadas de la facturación mensual, según el siguiente detalle:

26.4. POR INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO 80/20

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

26.5. POR INCUMPLIMIENTO DEL ÍNDICE DE ABANDONO

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

26.6. POR INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS REGISTROS

- Errores en los registros: sin observaciones previas, se podrá sancionar 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 sancionar 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 A.N.C., podrá penalizarse con una multa del 5% de la facturación mensual.

27. RESCISIÓN

Podrán ser motivo de rescisión de la contratación las siguientes causales:

- El incumplimiento de las obligaciones y condiciones descritas en el presente pliego, por parte del adjudicatario, su personal, sus procedimientos o métodos de trabajo.
- La A.N.C. podrá rescindir la contratación unilateralmente, en caso de que hubiera correspondido la aplicación de 3 o más multas en un período 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 A.N.C.

28. DE LAS GARANTÍAS

28.1. GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

El oferente constituirá, en caso de corresponder, una garantía de mantenimiento de oferta por un monto de \$60.000 (pesos uruguayos sesenta mil), mediante depósito en efectivo, transferencia bancaria, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro.

Esta garantía se constituirá en aquellos casos en que el monto de la oferta estimado para el plazo de la contratación, impuestos incluidos, supere la suma de \$12.536.000 (doce millones quinientos treinta y seis mil pesos uruguayos); monto vigente hasta el mes de diciembre de 2024¹.

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% del monto máximo de su oferta (artículo 64 del T.O.C.A.F.).

La constitución de la garantía de mantenimiento de oferta, en caso de corresponder la misma, se deberá realizar en el Departamento de Tesorería de la A.N.C., Casa Central, Buenos Aires 451, 3er piso, de lunes a viernes, en el horario de 14:00 a 16:00 horas. Posteriormente se deberá presentar una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Recursos Materiales y Suministros, Oficina de Licitaciones y Contratos, pudiendo adjuntar a su oferta en línea dicho comprobante.

¹ Montos límites de las Adquisiciones Estatales publicados por el Instituto Nacional de Estadística

En caso de haberla presentado en el Departamento de Tesorería de la A.N.C. y no adjuntar a su oferta en línea en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Estado (SICE) el comprobante correspondiente, la A.N.C., en uso de la facultad prevista en el artículo 65 del T.O.C.A.F. podrá otorgar al oferente un plazo máximo de 2 días hábiles para salvar dicha carencia formal.

Sistema de Compras y Contrataciones Estatales (SICE).

28.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

A los efectos de garantizar el fiel cumplimiento del contrato, el adjudicatario deberá constituir en un plazo máximo de 10 días contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de la adjudicación, una garantía equivalente al 5% (cinco por ciento) del monto de la adjudicación, mediante depósito en efectivo, transferencia bancaria, valores públicos, fianza, aval bancario, o póliza de seguro. Esta garantía será exigible siempre que el monto total ofertado para la vigencia de un año sea superior a la suma de \$5.014.000 (pesos uruguayos cinco millones catorce mil); monto vigente hasta el mes de diciembre de 2024².

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: (2.500 horas operador línea + 375 horas operador back office) x 12 meses.

La constitución de la garantía deberá realizarse personalmente en el Departamento de Tesorería de la A.N.C., Casa Central, Buenos Aires 451, 3er piso, de lunes a viernes, en el horario de 14:00 a 16:00 horas. Posteriormente, se deberá presentar una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Recursos Materiales y Suministros, oficina de Licitaciones y Contratos.

28.3. GARANTÍA POR CONCEPTO DE LEY DE TERCERIZACIONES

El adjudicatario deberá constituir una garantía (ejemplo, póliza del Banco de Seguros del Estado) por concepto de Ley N° 18.099, de Tercerizaciones, por el monto de un 2% (dos por ciento) del importe total adjudicado, por el plazo de la contratación, en cuya póliza se designe a la A.N.C. como beneficiaria, la cual deberá mantenerse vigente durante todo el período de contratación, más 1 año luego del vencimiento de dicho plazo, a los efectos de poder cubrir eventuales reclamos por incumplimiento de obligaciones laborales, previsionales, así como contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Ley N° 18.099, del 24/01/2007 y Ley N° 18.251 del 06/01/2008); la cual deberá constituirse en el Departamento de Tesorería de la A.N.C., Casa Central,

² Montos límites de las Adquisiciones Estatales publicados por el Instituto Nacional de Estadística

Buenos Aires 451, 3er piso, de lunes a viernes, de 14:00 a 16:00 horas y entregarse una de las vías del comprobante emitido por Tesorería, en la División Recursos Materiales y Suministros, Oficina de Licitaciones y Contratos.

En este caso, la garantía deberá mantenerse vigente hasta un año después de la finalización efectiva de la contratación, en virtud del plazo de prescripción de las acciones originadas en las relaciones de trabajo, previsto en el artículo 1° de la Ley N° 18.091, del 07/1/2007.

29. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

29.1. FACTURACIÓN

En caso de que el adjudicatario sea emisor de E- Documentos, deberán enviar el C.F.E. (Comprobantes Fiscales Electrónicos), “*Sobre Empresa*”, en formato XML a la dirección de correo electrónico: facturaelectronica@correo.com.uy.

En caso de que el adjudicatario no sea emisor de E- Documentos, podrá enviar la factura en formato PDF a la dirección de correo electrónico: adquisiciones@correo.com.uy.

29.2. CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará mensualmente a 45 días a mes vencido, a contar a partir del envío de la factura, por transferencia bancaria.

30. REAJUSTE DE PRECIOS

El precio se reajustará según los Laudos de los Consejos de Salarios, Grupo 19 Subgrupo 19.1 (Call Centers).

Con motivo de cada acta aprobada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el adjudicatario informará sobre la misma para proceder al ajuste correspondiente de acuerdo al coeficiente de ajuste estipulado en el acta de aumento. A tales efectos, deberá enviar un correo electrónico a licitaciones@correo.com.uy

En caso que no se dictaran dichos laudos, el precio se reajustará anualmente según la variación del Índice Medio de Salarios (I.M.S.), de acuerdo a la siguiente fórmula paramétrica:

$Pa = Po \times \text{I.M.S. del mes anterior al ajuste} / \text{I.M.S. del mes anterior a la oferta}$

Pa: Precio ajustado

Po: Precio ofertado o inicial

I.M.S.: Índice Medio de Salarios.