



Montevideo, 31 de octubre de 2018.-

**R. de D.N°434/2018**

**Acta 1021**

EE2018-67-001-000898

**VISTO:** la necesidad de implementar un proyecto de Optimización y Mejora del Servicio de Contact Center; en el ámbito de la Gerencia General;

**RESULTANDO:** Que en el marco de los objetivos estratégicos establecidos por este Directorio, resulta necesario contar con el análisis y asesoramiento específico en temas de alta criticidad; II) que, entre otros el proyecto prevé diferentes etapas y tareas esenciales para el desarrollo de una de las vías de comunicación estratégicas con los clientes como: a) atención personalizada, b) ahorro económico, c) campañas (alquiler por campañas o temporadas), d) valor agregado, e) soporte a los usuarios y f) estudio de mercado.

**CONSIDERANDO:** I) que para el cumplimiento de los objetivos trazados, en los últimos años Correo Uruguayo ha requerido pasar del Call Center a un servicio de Contact Center; II) que un Contact Center engloba varias formas de comunicación entre el cliente y el agente (mail, mensajes de texto, Chat, redes sociales y llamadas telefónicas); además de mayor versatilidad funcional y mejores resultados. III) los tres pilares fundamentales ofrecidos por un buen Contact Center como ser: Infraestructura; agentes calificados y metodología de trabajo. IV) que desde la Gerencia General se recomienda designar como responsable a la funcionaria Lic. Andrea Afeltro C.9842, con los cometidos de incrementar los resultados obtenidos de la gestión del Contact Center y servicios de Telemarketing; disminución de la insatisfacción de los clientes, así como la potenciación de determinados servicios postales, a

través de campañas de acuerdo a la estrategia organizacional de la Empresa; V) que habrá de disponerse en consecuencia;

**ATENTO:** a lo dispuesto por el Art. 5° de la Carta Orgánica aprobada por el Art. 747 de la Ley 16736 de 5 de enero de 1996, en la redacción dada por el Art. 39 de la Ley 19.009 de 22 de noviembre de 2012;

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

### **RESUELVE:**

- 1) Autorizar la ejecución del proyecto de Optimización y Mejora del Servicio de Contact Center;
- 2) Asignar la responsabilidad del mencionado proyecto a la funcionaria Sra. Andrea Afeltro C.9842, con los cometidos establecidos “ut supra”, notificando personalmente.
- 3) Encomendar el seguimiento del cronograma de ejecución a la Gerencia General.
- 4) Disponer la adecuación correspondiente, de acuerdo a lo dispuesto por R.de D.294/2014.
- 5) Transcribáse a las Gerencia General, Área Recursos; Gestión del Capital Humano y a Oficina Liquidación de Sueldos.
- 6) Pase a División Recursos Humanos para la notificación y registros correspondientes.

**SRA. MARÍA SOLANGE MOREIRA DÍAZ**

**PRESIDENTA**

**DRA. BLANCA SCALA**

**SECRETARIA GENERAL**

