



## DEPARTAMENTO CONTRATACIONES Y SUMINISTROS

Montevideo, 11 de agosto de 2023.

Ref. Licitación Pública N° 5/2023  
"Servicio tercerizado de atención telefónica"

### *Circular N° 1*

Se responde a consulta realizada por posible oferente:

#### **Parte I – Especificaciones Generales**

##### **Pregunta 1:**

##### 10. Garantías

##### i. 10.1 Constitución

- ¿Cuál es el monto del depósito por constitución de garantía?

##### **Respuesta a pregunta 1:**

El monto del depósito por constitución de garantía está detallado en los Art. 10.2 y 10.3 de la Parte I – Especificaciones técnicas del Pliego de Condiciones Particulares para la Contratación de Servicios

#### **Parte II – Especificaciones Técnicas**

##### **Pregunta 2:**

¿Cuántos meses se toma en consideración para el período de campaña de IRPF e IASS?

##### **Respuesta a pregunta 2:**

Generalmente la Campaña abarca desde la segunda quincena de junio hasta finalizar el mes de agosto

##### **Pregunta 3:**

¿Son 1000 horas más solamente para dicho período? Nos podría servir la curva en este caso para ver cómo asignarle el horario al agente, ya que se extiende a 9 horas.

##### **Respuesta a pregunta 3:**

Las 1.000 horas se afectarían al servicio de Campaña, en caso de quedar un remanente, se utilizaría en el servicio anual.



**Pregunta 4:**

*¿Cuántas interacciones se reciben por canal y por período y cuanto aumenta en campañas?*

**Respuesta a pregunta 4:**

El nivel de interacciones es elevado, por eso se contrata el servicio por horas efectivas de atención, las horas de atención se deberían distribuir en forma homogénea en el servicio anual. Las horas asignadas a Campaña IRPF-IASS, se utilizarían en el período junio - agosto comentado en la pregunta 2.

**Pregunta 5:**

*¿Cuál es el tiempo medio operativo (TMO)?*

**Respuesta a pregunta 5:**

El tiempo medio operativo del servicio de atención es en promedio 4 minutos.

**Pregunta 6:**

*¿Manejan niveles de Servicio y Atención?*

**Respuesta a pregunta 6:**

Internamente se manejan niveles de servicios de atención, tanto de tiempo promedio de espera, como en la adecuada respuesta.

**Pregunta 7:**

*Para la comunicación por medio de Antel se tiene algún protocolo de comunicación entre ellos (¿VPN?)*

**Respuesta a pregunta 7:**

Sobre la comunicación entre DGI y el prestador de servicios de Call Center:

La comunicación desde y hacia DGI no mantiene ningún protocolo distinto a los empleados comúnmente en las llamadas telefónicas (en particular no utilizamos ningún tipo de VPN).



**Pregunta 8:**

*¿La derivación de llamadas se realiza por medio de Urbano o por medio de Centrales Telefónicas?*

**Respuesta a pregunta 8:**

La derivación de las llamadas desde DGI, se realiza con nuestra central telefónica utilizando las líneas urbanas de telefonía.

Saluda atentamente,

Encargada de la Sección  
Contrataciones y Adquisiciones

Cra. Virginia Bregante