



## DEPARTAMENTO CONTRATACIONES Y SUMINISTROS

Montevideo, 17 de agosto de 2023.

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

### **Circular N° 3**

Se responden consultas realizadas por posibles oferentes:

**Pregunta 1:**

*Cantidad de llamadas entrantes se reciben por mes, día, hora.*

**Respuesta a pregunta 1:**

Se respondió en la Pregunta 4 de la Circular N° 1.

**Pregunta 2:**

*Estimación de duración de llamada*

**Respuesta a pregunta 2:**

Se respondió en la Pregunta 5 de la Circular N° 1.

**Pregunta 3:**

*Las 1000 horas de IRPF y IASS, en qué periodo del año se distribuyen, y que estimado de cantidad de llamadas y duración de estas tienen.*

**Respuesta a pregunta 3:**

Se respondió en la Pregunta 2 de la Circular N° 1.

**Pregunta 4:**

*¿Se realizan llamadas salientes en la campaña?*

**Respuesta a pregunta 4:**

No se realizan.

**Pregunta 5:**

*¿El perfil del personal excluyen el pedido de formación?\_El personal asignado a la atención de la opción “Consulta de trámites” e Impuesto de Primaria deberá contar con estudios terciarios vinculados al servicio solicitado, Facultad de Derecho o de Ciencias Económicas (o su equivalente UTU)*

**Respuesta a pregunta 5:**

El perfil del personal es requisito excluyente.

**Pregunta 6:**

*¿Puede asignarse personal complementario que tiene experiencia en campaña afín de atención a la ciudadanía?*

**Respuesta a pregunta 6:**

Sí, puede asignarse siempre que se cumplan los requisitos del pliego.



**Pregunta 7:**

*El ejecutivo de cuenta sería alguien del equipo de supervisión, para reportar los informes requeridos.*

**Respuesta a pregunta 7:**

De acuerdo a lo establecido en el pliego, el Ejecutivo de Cuentas actúa como referente para una fluida retroalimentación en ambos sentidos. Debería ser el referente del servicio, encargado de las comunicaciones, monitoreo y ajustes al servicio. Además, debe tener conocimientos en la gestión de proyectos.

**Pregunta 8:**

*¿Es posible realizar la tarea en forma híbrida, teletrabajo y presencial?*

**Respuesta a pregunta 8:**

Es posible siempre que cuenten con todas las herramientas técnicas y tecnológicas que aseguren la calidad del servicio.

**Pregunta 9:**

*¿Las llamadas se dan desde central de origen a central de destino (oferentes) o es una redirección de ANTEL de un nro. DGI a un nro. telefónico nuestro? ¿En caso contrario se puede generar un TSIP entre ambas centrales?*

**Respuesta a pregunta 9:**

No se puede generar un TSIP entre ambas centrales.

El resto de la pregunta se respondió en las Preguntas 7 y 8 de la Circular N° 1.

**Pregunta 10:**

*Tenemos diferencia de cantidad de canales pedidos por DGI en forma exclusiva, en página 21, pide 12 canales y el página 22, dice al menos 20 canales telefónicos. Cuál sería la cantidad pedida real, tenemos esa confusión.*

**Respuesta a pregunta 10:**

Los canales solicitados en el período fuera de campaña es 12, y se solicita para el período de campaña extenderlo hasta 20

**Pregunta 11:**

*¿Qué plataforma de CRM manejan, y si nosotros vamos a dejar registro en esa plataforma, tendremos capacitación al respecto?*

**Respuesta a pregunta 11:**

De acuerdo a lo descrito en el punto II - ESPECIFICACIONES TECNICAS, el oferente deberá contar con una herramienta que permita emitir Informes de gestión con principales indicadores y datos cuantitativos y cualitativos del servicio. Los mismos se deberán remitir en forma mensual y en función de las necesidades y requerimiento de la DGI.

**Pregunta 12:**

*¿A qué se refiere cuando dice que el servicio a contratar es por 4000 horas de tiempo de contacto en línea?*

**Respuesta a pregunta 12:**

El tiempo efectivo de contacto en línea se refiere a horas efectivas de atención, es decir, tiempo total de conversación sin incluir tiempos auxiliares tales como, descansos, after call, etc.

**Pregunta 13:**

*¿Las 3000 horas y las 1000 horas, son de tiempo hablado? o incluyen tiempos auxiliares, ej. descanso, after call, etc.?*

**Respuesta a pregunta 13:**

Ver respuesta de la pregunta anterior.

**Pregunta 14:**

*Las 1000 horas de atención por la campaña de IRPS/IASS, en qué período de tiempo se deben realizar?*

**Respuesta a pregunta 14:**

Se respondió en la Pregunta 2 de la Circular N° 1.



**Pregunta 15:**

*¿Cantidad de llamadas atendidas y derivadas diarias, pueden brindar esa información?*

**Respuesta a pregunta 15:**

Se respondió en la Pregunta 4 de la Circular N° 1.

**Pregunta 16:**

Cuál es el % de llamadas que deben ser derivadas por exceder el alcance del servicio?

**Respuesta a pregunta 16:**

Las llamadas a ser derivadas son las que exceden el alcance del servicio, eso depende de la pregunta que realice el contribuyente, no se fija un porcentaje.

**Pregunta 17:**

*Cuál es el TMO de las llamadas por Impuesto a Primaria y cuál es el TMO de las llamadas por IRPF/IASS?*

**Respuesta a pregunta 17:**

Se respondió en la Pregunta 5 de la Circular N° 1.

**Pregunta 18:**

*Pueden facilitar cantidad de llamadas recibidas y transferidas por campaña de IRPF/IASS?*

**Respuesta a pregunta 18:**

El nivel de interacciones es elevado, por eso se contrata el servicio por horas efectivas de atención, las horas asignadas a campaña, se utilizarían en el período junio - agosto, en caso de quedar un excedente se aplicarán al servicio anual.

**Pregunta 19:**

*¿Actualmente con cuantas personas se brinda este servicio?*

**Respuesta a pregunta 19:**

La cantidad de personas destinadas a la prestación del servicio depende del período, por ejemplo, para el servicio anual no deberían ser menos de 3 operadores.

**Pregunta 20:**

*Cuentan con un histórico de llamadas transferidas de nuevo a la DGI*

**Respuesta a pregunta 20:**

Contamos con la información.

**Pregunta 21:**

*¿A qué se refiere cuando indica descentralización locativa? siendo que los servicios a prestar corresponden a atención telefónica en instalaciones del proveedor.*

**Respuesta a pregunta 21:**

Si el servicio no se puede prestar desde una localidad por determinados inconvenientes, se debería poder prestar desde otra localidad y garantizar así la efectiva prestación del servicio.

**Pregunta 22:**

*No queda claro el objetivo del siguiente párrafo, siendo que no se trata de un servicio presencial en oficinas de DGI: "La DGI no se responsabiliza por eventuales faltantes que pudieran constatarse en el área destinada al servicio licitado, siendo de cargo del adjudicatario adoptar las medidas de seguridad que estime oportunas aplicar, sin perjuicio de la existencia de las cámaras de video vigilancia propiedad de DGI, instaladas en el sector".*

**Respuesta a pregunta 22:**

Este párrafo es de estilo, no aplica a servicios que se desarrollen fuera de los edificios de la DGI.



**Pregunta 23:**

*¿Pueden facilitar un modelo de reporte de gestión mensual o en su defecto los indicadores que desean medir?*

**Respuesta a pregunta 23:**

De acuerdo a lo descrito en el punto II - ESPECIFICACIONES TECNICAS, el oferente deberá contar con una herramienta que permita emitir Informes de gestión. Por ejemplo, cantidad de llamadas recibidas, atendidas y perdidas, tiempo promedio de espera, duración promedio de la llamada, porcentaje de llamadas derivadas y otros que se soliciten de acuerdo a las necesidades de la DGI.

**Pregunta 24:**

*¿Cómo deben presentarse estos informes? ¿Es válido que se faciliten mediante alguna plataforma online tipo Power BI?*

**Respuesta a pregunta 24:**

Los mismos se deberán remitir en forma mensual y en función de las necesidades y requerimiento de la DGI, por ejemplo, en formato PDF, Word o similar.

**Pregunta 25:**

*¿Cuáles son los niveles de servicio y atención requeridos?*

**Respuesta a pregunta 25:**

Se respondió en la Pregunta 6 de la Circular N° 1.

**Pregunta 26:**

*¿Cuánto es el mínimo de canales exclusivos que se requiere, 12 o 20?*

**Respuesta a pregunta 26:**

Respuesta dada a la pregunta 10 de la presente Circular.

**Pregunta 27:**

*¿Es correcto que sean 3.000 horas anuales de tiempo de contacto (que implica 250 mensuales, esto es unos 2 operadores simultáneos), considerando que se solicita un mínimo de 12 a 20 canales exclusivos?*

**Respuesta a pregunta 27:**

El oferente deberá elevar una propuesta. Para el servicio anual no deberían ser menos de 3 operadores.

**Pregunta 28:**

*¿El motivo de solicitar hasta 20 canales exclusivos es que la derivación ocupa 2 canales simultáneos?*

**Respuesta a pregunta 28:**

Sí, es correcto.

**Pregunta 29:**

*¿En ese caso el máximo de llamadas simultáneas a derivar es de 10, es correcto?*

**Respuesta a pregunta 29:**

Sí, es correcto.

**Pregunta 30:**

*¿Hay posibilidad de levantar un Troncal Sip entre la central de la DGI y la central del proveedor?*

**Respuesta a pregunta 30:**

Los troncales SIP que se van a utilizar son los troncales SIP que ya existen entre la central telefónica de DGI y la red inteligente de ANTEL. Por lo tanto, no hay posibilidad de levantar un troncal Sip entre la central de DGI y la central del proveedor.



**Pregunta 31:**

*¿Qué nivel avanzado de estudios terciarios se requiere para el personal a contratar?*

**Respuesta a pregunta 31:**

No se requiere un determinado grado de avance en la carrera, pero sí deberán contar con estudios terciarios en Facultad de Derecho o de Ciencias Económicas (o su equivalente UTU) a los efectos de tener un conocimiento básico para prestar el servicio.

**Pregunta 32:**

*¿Tienen protocolo de calidad que especifique la cantidad de escuchas por asesor, por gestión, etc.?*

**Respuesta a pregunta 32:**

No contamos con un protocolo específico, pero se pueden establecer.

**Pregunta 33:**

*¿La información a consultar por los agentes de atención estará en portal de DGI o en algún tipo de sistema interno? En caso de que se requiera consultar el sistema interno, necesitamos establecer algún tipo de conexión segura (VPN, SFTP)*

**Respuesta a pregunta 33:**

DGI no proporcionará ningún sistema interno. La información proporcionada por DGI deberá ser cargada en herramientas de soporte de la información que disponga la empresa, tales como gestor de búsqueda de documentación, vistas rápidas de apoyo para la prestación del servicio en forma ágil. Para ello deben contar con equipo de Técnicos Informáticos propio que permita el desarrollo y actualización de las herramientas de gestión de la información. La información que está disponible en el portal de DGI se utilizará como herramienta auxiliar de consulta.

**Pregunta 34:**

*¿El plazo para comenzar a operar el servicio es 5 días al vto de las 48 hs (página 18), o 30 días tras la firma de contrato (página 24)?*

**Respuesta a pregunta 34:**

El adjudicatario deberá comenzar a trabajar para prestar los servicios dentro de los 5 días corridos contados a partir del vencimiento de las 48 hs. de recibida la orden de compra y el servicio deberá comenzar a prestarse efectivamente en un plazo máximo de 30 días corridos.

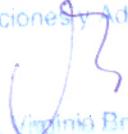
**Pregunta 35:**

*¿Cuántos días aproximadamente demora la firma de contrato?*

**Respuesta a pregunta 35:**

El contrato quedará perfeccionado con la firma de la Orden de Compra, según lo establecido en el primer párrafo del punto 22 - PLAZO Y CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO de la Parte I del Pliego de Condiciones Particulares.

Saluda atentamente,

Encargada (I) de la Sección  
Contrataciones y Adquisiciones  
  
Gra. Virginia Bregante