ACLARACIÓN N° 3

Asunción, 07 de Agosto de 2017

SEÑORES
OFERENTES
PRESENTE

La Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación (CUOC) del Ministerio de Hacienda, de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03, procede a emitir la siguiente Aclaración al Pliego de Bases y Condiciones de la ***Licitación por Concurso de Ofertas Nº 23/17*** – *Plurianual,* convocada por este Ministerio para el **"SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" ID N° 332857.**

Asimismo, les recordamos que la presente Aclaración, formará parte del Pliego de Bases y Condiciones; y por consiguiente, será de observación y aplicación obligatoria por parte de los oferentes.

Consulta 1:
Según la adenda N° 5 entendemos que no vamos a cobrar por supervisor, analista..

Respuesta 1:
La facturación se detallará de la siguiente forma:
Horas operador (7 horas por día y hasta un máximo de 4 operadores día), la cantidad de operadores debe estar justificada con el flujo de llamadas.

Consulta 2:
Entendemos que por la hora trabajada deberá tener incluido un solo monto sin desglosar, pero se incluye tarifas de supervisor, analistas y conectividad.

Respuesta 2:
Dentro de los honorarios mencionados se deberá incluir todos los demás servicios, costos o gastos que deba incurrir el proveedor.

Consulta 3:
La conexión VPN, como se cotiza? Se incluye en las horas a cotizar o se puede cotizar en forma independiente?

Respuesta 3:
Conforme a la Adenda N° 5 los honorarios deberán incluir implícitamente todos los gastos o costos adicionales.

ACLARACIÓN N° 3

Consulta 4:
En caso de que debiéramos realizar llamadas salientes, como se cobrarían estas llamadas?

Respuesta 4:
No se cotiza llamadas salientes.

Consulta 5:
Es necesario el uso de mensajería de texto?

Respuesta 5:
No se cotiza mensajes de texto.

Consulta 6:
Con que periodicidad se deben enviar los reportes?

Respuesta 6:
Los reportes deben ser mensuales

Consulta 7:
Los operadores deben entender Guaraní?

Respuesta 7:
Los operadores deben manejar los idiomas oficiales del Paraguay (Español, Guaraní).

Consulta 8:
Las llamadas a recibir son solo de Asunción y Gran Asunción, o es a nivel país?

Respuesta 8:
Las llamadas a recibir son a nivel nacional.

Consulta 9:
Que pasa si se corta la llamada durante la comunicación? Devolvemos la llamada o esperamos a que llame nuevamente?

Respuesta 9:
No se cotiza llamadas salientes.

Consulta 10:
Si bien es un servicio no realizado anteriormente, cual es la mejor estimación posible y referencial que nos pudieran brindar. Una referencia del volumen proyectado/previsto.

ACLARACIÓN N° 3

Respuesta 10:
No contamos con experiencia en el servicio, por lo que no se puede dar referencia.

Consulta 11:
Cual es la unidad de facturación o medida para alcanzar el monto mínimo de Gs. 360.000.000.- y/o monto máximo de Gs. 720.000.000.-

a. *hora hombre presente*
b. *hora hombre logueo*
c. *cantidad de agentes*
d. *cantidad de posiciones*

Respuesta 11:
La facturación será mensual y se calculará en función a las horas trabajadas del operador, con un horario de 7 horas por día.

Consulta 12:
Cuales son los niveles de servicio que debe proporcionar la gestión IN?

a. *tasa de atendimiento*
b. *nivel de servicio*
c. *los KPIS se miden mes calendario, cerrado?*

Respuesta 12:

1. **INFORME MENSUAL (Cada 30 días) Este informe deberá incluir los siguientes puntos:**
   a) El SNC recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos en el **ANEXO 3** – *MEDICIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO*. Este informe deberá contemplar adicionalmente los siguientes reportes de gestión:
      i. Reporte de llamadas donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención.
      ii. Tiempo de llamadas: donde conste los tiempos de conversación (en línea), en retención (hold), tiempo de abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de contestación, tiempo mínimo y máximo de espera.
      iii. Productividad: donde conste el tiempo de sesión/logueo (login), tiempo total de pausas, tiempo de detalle de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, tiempo en hold, llamadas entrantes.
      iv. Reporte de Calidad de Atención (Planilla de monitoreo): donde conste la nota individual de cada operador con el promedio del plantel. Atributos evaluados por el mystery calling.

ACLARACIÓN N° 3

El SNC podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

b) En estos informes se reflejarán, en primer lugar mediante gráficos y tablas, los resultados globales obtenidos por los puntos evaluados y por cada uno de los atributos valorados.

c) El SNC deberá contar con un usuario que acceda a todos estos informes y que también permita parametrizar los reportes que cree conveniente a fin de monitorear el servicio.

ANEXO 3 – *MEDICIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO*

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

La calidad en la atención será evaluada mediante monitoreo de llamadas de clientes del SNC que contactan con el Call Center.

La calidad percibida se relaciona con las expectativas de los clientes, con la atención y el trato recibidos y con la capacidad de solución en un tiempo mínimo.

EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

El Analista de Calidad del proveedor será el responsable de realizar el monitoreo de las llamadas a través de planillas habilitadas para el efecto, con indicadores definidos conjuntamente con el SNC.

Para la realización de esta gestión el proveedor deberá contar con las grabaciones de las llamadas de los representantes para una muestra mensual.

El proveedor deberá realizar el monitoreo de llamadas a través del sistema de grabación de llamadas en forma mensual, además de realizar una sesión de retroalimentación (devolución) con los mismos para comunicar y trabajar sobre los puntos detectados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A fines de evaluar la calidad de atención a través del monitoreo de llamadas, se utilizarán los siguientes criterios:

a. Trato del Agente: presentación adecuada, habilidades de comunicación, cortesía/profesionalismo, habilidades de escucha, actitud de servicio al cliente.
b. Información brindada al cliente: provee información clara, correcta y completa.
c. Procedimientos: conocimiento de los servicios y correcta utilización de los procedimientos.

El parámetro de medición de la calidad será en base a un 100% de gestión integral en la llamada teniendo en cuenta descuentos en los diferentes ítems de acuerdo a los estándares de calidad establecidos conjuntamente con el SNC. Los puntos evaluados serían (sujetos a modificación):

a. Estilo = 10%
b. Organización = 25%

c. Respuesta = 45%
d. Tiempo = 5%
e. Trato = 15%

Debido a esto se estipulará un promedio objetivo de al menos un 85% de calidad en la gestión. También constará de calificaciones en base a una escala de cada llamada, las cuales serán asentadas en la planilla de monitoreo junto con el detalle de porcentajes mencionados más arriba.
Según la escala constará de las notas 1, 3 y 5: donde 1=no satisfactorio, 3=regular y 5=satisfactorio.
El proveedor será evaluado periódicamente por el SNC, en cuanto a la calidad del servicio brindado. Para ello el personal del mismo, debidamente autorizado, podrá acceder en forma directa a las grabaciones de las llamadas atendidas por los operadores.

INDICADORES DEL SERVICIO
El proveedor deberá cumplir con los indicadores de medición establecidos por el SNC. Mensualmente con la definición del dimensionamiento requerido, serán revisados los indicadores y objetivos de gestión.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN
Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. Entiéndase llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de 10 segundos.

PORCENTAJE DE NIVEL DE SERVICIO
Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN
Este indicador mide el nivel de conocimiento y aptitud empleado por los operadores al atender una llamada. Para la aplicación de este indicador se utilizará una puntuación en una escala del 1, 3 y 5 y los criterios de evaluación están definidos en la calidad de la atención detallada más arriba.

TIEMPO MEDIO DE CONVERSACIÓN (TMC)
Este indicador mide el tiempo medio de conversación de los Agentes con los clientes. Para el cálculo se suman el tiempo de conversación más el tiempo en

ACLARACIÓN N° 3

espera (hold) más el tiempo del ACW y todos estos se dividen por el total de llamadas atendidas.

Consulta 13:
Cuales son los niveles de servicio que debe proporcionar la gestión OUT Mistery Calling?

a. *cantidad de llamadas por registro*
b. *cantidad de llamadas por agente*
c. *resultado de obtener*

Respuesta 13:
Idem Respuesta 12

Consulta 14:
Que nivel de Reportería hay que brindar?

Respuesta 14:
Idem Respuesta 12

Consulta 15:
Existen penalidades económicas por desvío en los parámetros y KPI a medir?

Respuesta 15:
Todo incumplimiento de contrato tiene una sanción pecuniaria establecidas en la sección IV del PBC.

CGC 27	El valor de las multas será: **5% (cinco por ciento) por cada día de atraso en la prestación de los servicios contratados.** Llegado al monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la CONTRATANTE podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 59 inc. c) de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan. La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el Artículo 72 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

Consulta 16:
Cuanto tiempo hay que mantener el storage de los audios?

ACLARACIÓN N° 3

Respuesta 16:
Los audios deberán ser guardados como mínimo por tres meses, para los casos en que deban ser verificados.

Consulta 17:
Hay que desarrollar una plataforma de CRM y BI para dar información a detalle de:

a. *Consultas sobre Estado de Expedientes. Plazos de trámites*
b. *Consultas sobre Documentaciones necesarias para presentación de Expedientes*
c. *Consultas sobre montos de Aranceles percibidos por el SNC*
d. *Consultas sobre servicios ofrecidos por el SNC.*

Respuesta 17:
No es necesario desarrollar plataforma, sino que podrán acceder a los sistemas del Servicio Nacional de Catastro.

Atentamente.

MSc. JUAN CARLOS ROJAS CHAMORRO
COORDINADOR INTERINO
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN