

Consultas Realizadas

Licitación 441033 - SERVICIO DE CONTACT CENTER

Consulta 1 - Calidad

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad Essap estable kPIs a ser considerados al momento de auditar los audios de las llamadas - WhatsApp. • Las muestras aleatorias a ser monitoreadas de que cantidad estamos hablando: por colaborador, por mes. • Cuentan con manuales -instructivos de monitoreo de llamadas, WhatsApp • Analista de calidad, ¿debe ser exclusivo de la cuenta? • ¿Las devoluciones o coaching lo realizan supervisores de la cuenta? • ¿Se cuenta con cronogramas de reuniones de calibración? 		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-04-2024
<p>Para auditar la calidad de las llamadas y mensajes de WhatsApp en Essap S.A., serían las siguientes:</p> <p>KPIs de Calidad: Al auditar las llamadas y mensajes de WhatsApp, los KPIs clave a considerar podrían incluir la precisión de la información proporcionada (referente al tipo de reclamo: técnico, comercial y/o solicitudes), la claridad de la comunicación (se realizarán exámenes sobre las políticas comerciales de la empresa), la cortesía y el profesionalismo en el trato con los clientes. Estos parámetros deberán ser establecidos con la empresa adjudicada de acuerdo con las disponibilidades tecnológicas existentes al momento de iniciar las actividades o ejecución contractual. Las mismas deberán poder ser medidas, verificadas y auditadas. El medio para establecer estos parámetros serán actas de entendimiento.</p> <p>Muestras Aleatorias: La cantidad de muestras a ser monitoreadas puede variar según la carga de trabajo (de lunes a viernes existe una mayor cantidad de llamadas en relación a los sábados, domingos y feriados) y la necesidad de evaluación precisa. Puede ser útil establecer un porcentaje fijo de llamadas o mensajes auditados por colaborador y por mes, como un 10% o 20% de las interacciones que también deberán ser establecidos en el Acta de entendimiento entre el oferente adjudicado y la contratante.</p> <p>Manuales e Instructivos: Las políticas comerciales se encuentran establecidos en la Ley 1614, Reglamento de Calidad para Concesionarios, Reglamento Tarifario para Concesionarios y el Reglamento del Usuario, asimismo las políticas operacionales y procedimientos documentados en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015.</p> <p>Analista de Calidad: El analista deberá tener la capacidad para manejar múltiples cuentas, así como la capacidad para atender los diversos canales de recepción de reclamos (Telefónico, Escritorio Virtual, Redes Sociales)</p> <p>Devoluciones y Coaching: Las devoluciones y el coaching para mejorar la calidad de las interacciones pueden ser realizados tanto por el analista de calidad y los supervisores asignados a través de la Gerencia Comercial Gran Asunción. Es importante garantizar que el feedback sea constructivo y contribuya a la mejora continua de los procesos.</p> <p>Reuniones de Calibración: Los cronogramas de reuniones de calibración se realizan con frecuencia de cada 15 días, en forma presencial o virtual y cuando la necesidad lo requieran o existan promociones, planes y/o cambio de las políticas comerciales de la empresa a los efectos de que los analistas de calidad, supervisores y otros miembros del equipo puedan revisar y alinear los criterios de evaluación, discutir hallazgos y compartir mejores prácticas para garantizar la consistencia en la evaluación de calidad, así como la comunicación eficaz a los usuarios.</p> <p>Todas aquellas cuestiones no previstas y que surjan para mejorar la atención a los clientes serán establecidas es las ACTAS DE ENTENDIMIENTO, esto también se debe a que las aplicaciones puedan variar sus políticas de uso y necesariamente se deberá adecuar a ellas, pero en ningún caso podrá ser objeto la variación de las tarifas que se establezcan. Por lo tanto, se solicita ajustarse al PBC.</p>		

Consulta 2 - Recursos Humanos

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none"> • Si dentro de los 37 rrhh ya se encuentran los operadores para la gestión de cobranzas • Solicitamos remitir el detalle del perfil del jefe responsable/Supervisor/Operadores/soporte informático • Actualmente, ¿Essap cuenta con un servicio tercerizado? en el caso afirmativo, se podrá presentar nuestra propuesta a trabajadores actuales? 		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-04-2024
<p>Los recursos humanos requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones son los mínimos establecidos para la gestión de los servicios solicitados en el presente llamado. La empresa adjudicada deberá contar con personal idóneo para garantizar la ejecución de tareas y actividades, no obstante, la Essap S.A. cuenta con perfiles de cargo definidos para supervisores, operadores y soporte informático. Actualmente la Essap S.A., cuenta con un contrato vigente de Servicios de Contact Center, dato que se puede corroborar en el portal de la DNCP. Favor ajustarse al PBC.</p>		

Consulta 3 - Financiero

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none"> • En el pliego solicitan los ratios financieros de los tres últimos años, siendo el 2022 el último que consideran para este efecto. Podríamos considerar el período 2023, 2022 y 2021 para los cálculos solicitados? • En el pliego hacen mención a la modalidad de teletrabajo. Para este servicio podríamos cotizar bajo este modelo? o podría incluirse un % de la dotación ? Favor confirmar 		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-04-2024
<p>En atención a la consulta realizada, consideramos necesario mantener los periodos 2020, 2021 y 2022 para los cálculos de los ratios financieros, a modo de obtener información más clara, sostenible y comparable sobre la situación financiera del oferente. Por otro lado, tener en cuenta que, en etapa de planificación y preparación del presente llamado muchos contribuyentes aun no realizaban su cierre de ejercicio fiscal 2023., por lo que resultaría en datos inconsistentes, la finalidad de dichos cálculos justamente es demostrar la capacidad del potencial proveedor para cumplir sus obligaciones con nuestra institución en caso de ser adjudicado. Favor remitirse al PBC para la cotización de servicios requeridos. Favor, remitirse al PBC.</p>		

Consulta 4 - Consulta

Consulta	Fecha de Consulta	09-05-2024
<p>1- El requerimiento mínimo de un total de 37 recursos humanos, ¿es exclusivo para atención al cliente? Porque el pliego menciona también un módulo de cobranzas pero no especifica la cantidad asociada a esa gestión.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	10-05-2024
<p>En atención a la consulta realizada, aclaramos que conforme a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones el Requerimiento Mínimo de Recursos Humanos se distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (Un) Jefe Responsable - 2 (dos) Supervisores - 30 (treinta) Operadores - 3 Operadores de Backup - 1 Soporte Informático <p>Esta distribución no especifica que el total de 37 recursos humanos sea exclusivo para el servicio de atención al cliente, sino que deberá abarcar las gestiones y/o funciones asociadas a los servicios descritos en todos los ítems que mencionamos en las especificaciones técnicas. Favor ajustarse a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 5 - Inscripción

Consulta	Fecha de Consulta	09-05-2024
¿Para participar como oferente, es necesaria la inscripción electrónica? O ya sería suficiente presentando el sobre de la oferta en la fecha estipulada como fecha de entrega de ofertas.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	10-05-2024
<p>Conforme a lo establecido en la Ley 7021 Artículo 22 - Del Registro de Proveedores del Estado. Crease el Registro de Proveedores del Estado en el cual se inscribirán todas las personas físicas, jurídicas y consorcios constituidos o con acuerdo de intención, para participar en los procedimientos de contratación regidos por la presente LEY. Toda persona física, jurídica y consorcio constituido o con acuerdo de intención que pretenda presentar ofertas en el marco de la presente LEY, deberá inscribirse al registro, salvo en los procedimientos excluidos conforme a la reglamentación correspondiente. Decreto 9823 - Artículo 20 Registro de Proveedores del Estado. Toda persona física, jurídica o consorcio deberá estar inscripto en el Registro de Proveedores del Estado para participar en los procedimientos de contratación regidos por la ley. Para la inscripción respectiva presentaran los formularios que habilite la DNCP a través del SICP y presentaran los respectivos documentos respaldatorios de los datos e informaciones que se hagan constar. La presentación se realizará en formato físico o digital, según lo determine la DNCP. Admitida la inscripción se emitirá una constancia que contendrá la fecha de su emisión y la indicación respecto a la vigencia de los documentos de la persona inscripta.</p>		