

Departamento Servicios Generales, 27 de mayo de 2026.

*LICITACION ABREVIADA AMPLIADA 01/2026 "CONTRATACIÓN DE EMPRESA PARA
SERVICIOS DE ATENCION AL PÚBLICO"*

Aclaración N°4

PREGUNTA 1.

¿Actualmente el servicio es brindado por otro proveedor? En caso positivo

¿Se espera que se absorban los recursos que gestionan actualmente el servicio?

Respuesta 1.

Actualmente el servicio es brindado por otro proveedor. No se espera que se absorban los recursos que se gestionan actualmente.

PREGUNTA 2

¿Los recursos que deberán brindar apoyo presencial en los stands en los que participa la ANV, se espera que sea sólo en Montevideo o también implica viajar al interior? ¿Los viáticos serán asumidos por el proveedor o la ANV?

Respuesta 2.

Puede implicar días y horarios adicionales, En caso de requerir dicho apoyo, los costos asociados al traslado y alimentación serán de cargo de la ANV.

PREGUNTA 3

¿Con que periodicidad deberán asistir a los Stand?

Respuesta 3.

No hay una periodicidad establecida ya que la participación en ferias no es una actividad estable de la ANV sino que está sujeta a demanda e invitaciones.

PREGUNTA 4

en el DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN la modalidad de trabajo será mixta (presencial y remoto). ¿En este caso los insumos informáticos serán brindados por la ANV?

Respuesta 4.

En el Departamento de comunicación la modalidad de trabajo es mixta. Los insumos informáticos para el trabajo en oficina son brindados por ANV, no así los insumos brindados para el trabajo remoto.

Pregunta 5

¿La adjudicación podrá ser en las instalaciones del proveedor o de la ANV, en qué se basará esta adjudicación?

Respuesta 5

La ANV no predetermina en el pliego cuál de las dos modalidades va a elegir. Recibe cotizaciones para ambas opciones y, luego de analizar las ofertas, decide libremente cuál le resulta más conveniente.

Pregunta 6.

En caso de adjudicar en las oficinas de la ANV, ¿quién deberá proporcionar los insumos informáticos para brindar el servicio?

Respuesta 6.

La ANV suministrara los insumos informáticos

Pregunta 7.

En el objeto del llamado hace referencia a que el proveedor deberá suministrar el software de contact center, pero en el punto 2.3 Otros, indica que la ANV suministrará el software de contact center (ya cuenta con central telefónica). Por favor aclarar cuál de los 2 puntos debe ser tomado en cuenta.

Respuesta 7.

El software de contact center lo provee la ANV ya que cuenta con un nuevo servicio de central telefónica.

Pregunta 8.

La ANV cuenta con 2 números de contacto, ¿ambos se encuentran unificados en la misma central o se deben unificar?

Respuesta 8.

Remitirse al punto del Pliego 2.3. Otros.

"Se utilizará el Software de Call Center que tiene la ANV. Actualmente se cuenta con una Central Telefónica y Software de Call Center VOIP – IPCONTACT de TELEDATA S.A." De mantener dudas reformular la pregunta de forma más precisa.

Pregunta 9

¿Es obligación cotizar en ambas opciones, tanto en las oficinas de la ANV y en las del proveedor, o se podrá cotizar en una sola modalidad?

Respuesta 9.

Sí, es obligatorio cotizar ambas opciones.

Pregunta 10.

Los antecedentes deberán ser presentados obligatoriamente en formato del Anexo IV y V, o serán también válidas las cartas de recomendaciones de los clientes

Respuesta 10.

Para poder realizar la evaluación del punto 15.2. ANTECEDENTES cuyo máximo es 50 puntos, las constancias de antecedentes deben ser presentadas con el formato del anexo IV y V tal como se indica en el pliego.

Pregunta 11.

¿El Anexo IV y V también aplica a empresas privadas?

Respuesta 11.

Si. Todos los oferentes deberán presentar sus antecedentes generales y específicos en los formatos indicados. Como se indica en los mismos *De ser completado por clientes estatales, deberá indicarse si fue Compra Directa, Compra Directa por Excepción, Concurso de Precios, Licitación Abreviada o Licitación Pública; y número y año de la misma.

Pregunta 12.

A nivel de indicadores para las llamadas, ¿cuál es el objetivo de Nivel de atención y nivel de servicio?

Respuesta 12.

El Tiempo Medio de Operación (TMO) es de 3 minutos aprox.

Pregunta 13.

¿Cuál es el tiempo promedio de las llamadas atendidas?

Respuesta 13.

El Tiempo Medio de Operación (TMO) es de 3 minutos aprox.

Pregunta 14.

¿cuál es la cantidad promedio de whatsApp y mails mensuales?

Respuesta 14.

Actualmente no se atienden whatsApp. Se responde un promedio mensual de 300 correos electrónicos

Pregunta 15.

¿Cuál es el tiempo de respuesta esperado para chat, mail y canales digitales?

Respuesta 15.

Actualmente no se gestiona chat de whatsApp. Las respuestas de correo electrónico y canales digitales (redes sociales) se deben realizar antes de finalizar el horario de atención al público de ANV (11 a 16 horas). Si el mensaje llega antes de la apertura, se responderá en el mismo día. Si el mensaje llega después del cierre, se responderá al día siguiente.

Pregunta 16.

ANV provee herramientas/plataformas para la gestión de canales digitales (mail, WhatsApp, redes), o se espera que el proveedor aporte dichas soluciones?

Respuesta 16.

ANV cuenta con plataformas de mail y redes. Cuenta con una línea empresarial de whatsApp para mensajes salientes que es gestionada por el actual proveedor.