



# DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

para

**Servicio de atención en el Centro de respuesta  
integrado de Atención a la Ciudadanía**

**LPI No: 02/2021**

*Programa de apoyo a la Estrategia de Gobierno  
Digital*

*4867/OC-UR*





## **PARTE 1 - Procedimientos de Licitación**

### **Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación**





## 1. Proceso de evaluación de la oferta

El proceso de evaluación se basará en dos etapas:

- 1) Evaluación Técnica
- 2) Evaluación Económica.





## 2. Criterios de Calificación

El total de puntos obtenidos por la evaluación técnica representará un 70% (setenta por ciento) del puntaje total y por la evaluación económica representará un 30% (treinta por ciento).

<b>Evaluación Técnica</b>	<b>70%</b>
<b>Evaluación Económica</b>	<b>30%</b>

El total de los puntos será obtenido mediante prorrateo según el porcentaje correspondiente.

### 2.1 Evaluación Técnica (70%)

Para la evaluación técnica se tomarán en cuenta los siguientes criterios y puntajes.

<b>Evaluación de la Empresa</b>	<b>40 puntos</b>
<b>Propuesta del servicio</b>	<b>60 puntos</b>

A continuación, se presenta el cuadro resumen de la **evaluación técnica**:

					<b>Puntos</b>	<b>Mínimo</b>
<b>70% Evaluación TÉCNICA</b>	<b>40 puntos   Evaluación de la empresa</b>	<b>20 puntos   Experiencia de la empresa</b>	Experiencia en servicio de Contact Center de los canales telefónico y correo electrónico solicitados.	Menor a 3 años	No cumple	<b>2</b>
				Mayor o igual a 3 y hasta 4 años	2	
				Mayor a 4 y hasta 6 años	4	
				Mayor a 6 años	6	
		Experiencia en canales de atención chat		Menor a 1 año	No cumple	<b>1</b>
				1 año de experiencia	1	
				más de 1 año de experiencia	3	
		Experiencia en canales de atención Facebook		Menor a 1 año	No cumple	<b>1</b>
				1 año de experiencia	1	
				más de 1 año de experiencia	3	
		Experiencia de atención a Organismos del Estado Uruguayo		Sin experiencia	0	<b>0</b>
				1 organismo	2	
				2 o más organismos	4	





			Experiencia en atención a través de sistemas de gestión integrada (CRM)	Sin experiencia	0	0
				1 año de experiencia	2	
				2 o más años de experiencia	4	
		20 puntos   Equipo responsable	Experiencia y dedicación del SUPERVISOR horario Central	Experiencia menor a 1 año	No cumple	1
				Experiencia de 1 año	1	
				Experiencia de más de 1 año	3	
				Dedicación no exclusiva	0	0
				Dedicación exclusiva	6	
			Experiencia del SUPERVISOR horario Complementario	Experiencia menor a 1 año	No cumple	1
				Experiencia de 1 año	1	
				Experiencia de más de 1 año	3	
			Experiencia del Gerente Servicio	Experiencia menor a 1 año	No cumple	1
				Experiencia de 1 año	1	
				Experiencia de más de 1 año	4	
		Resto del Equipo involucrado en el proyecto		Sin cargos adicionales	0	0
				Hasta 2 cargos adicionales en el equipo	2	
				3 o más cargos adicionales en el equipo	4	
	60 puntos   Propuesta del servicio	54 puntos   Requerimientos obligatorios	Cronograma de puesta en funcionamiento	Tiempo máximo requerido	1	1
				entre 25% y 50% inferior	5	
				más de 50% inferior	10	
			Propuesta de dedicación de Equipo en horario Central	Agentes dedicados únicamente a la atención de canales telefónico y chat	2	2
				Agentes cubren el 100% de la atención telefónica y chat y parcialmente un canal adicional	6	
				Agentes cubren el 100% de la atención telefónica, chat y un canal adicional	12	
				Agentes cubren el 100% de la atención telefónica, chat y dos canales adicionales (uno al 100% y otro parcial)	16	





				Agentes cubren el 100% de la atención de todos los canales	20	
			Dedicación del Equipo de atención propuesto para el servicio en <b>horario Complementario</b> .	Dedicación no exclusiva	0	
				Dedicación exclusiva	10	
			Cantidad de agentes propuestos para la atención en <b>horario Complementario</b>	hasta 3 agentes	2	
				de 4 a 6 agentes	4	
				Más de 6 agentes	8	
			Dedicación de los agentes a la atención de otros canales digitales en el <b>horario Complementario</b>	No incluye propuesta	0	
				Atención de otros canales	6	
		6 puntos   Requerimientos opcionales	Número de requerimientos deseables incluidos en la propuesta	0 requerimiento	0	
				1 requerimiento	2	
				2 requerimientos	4	
				3 requerimientos	6	

Descripción de los criterios de evaluación técnicos que resultan del cuadro resumen que precede.

### I) De la EMPRESA (40 puntos de la evaluación técnica)

Para la evaluación de la empresa se tendrá en cuenta su experiencia específica en servicios de similar porte así como la capacidad del equipo propuesto para el proyecto.

Los 40 puntos asignados a la evaluación de la empresa serán distribuidos de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>EVALUACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>40 puntos</b>
Experiencia de la empresa	20 puntos
Equipo Responsable del proyecto	20 puntos



### **Experiencia de la empresa (20 puntos):**

- Experiencia mínima de 3 años en servicios de Contact Center para la atención de los canales telefónico y correo electrónico.
- Experiencia mínima de 1 año de atención para canales de atención chat.
- Experiencia mínima de 1 año de atención para canales de atención Facebook.
- Se valorará el trabajo con Organismos del Estado Uruguayo.
- Se valorará experiencia de atención de distintos canales de atención a través de sistemas de gestión integrada (CRM).

Para justificar la experiencia en todos los puntos antes citados, se deberá presentar la lista de antecedentes de acuerdo con la siguiente tabla:

Nombre del cliente	Nombre del Proyecto	Detalle de las tareas realizadas indicando canales de atención utilizados	Período de realización	Contacto de referencia

### **Equipo responsable del proyecto (20 puntos):**

Se evaluará la experiencia y competencia del equipo técnico propuesto para la ejecución del proyecto:

- Inclusión en el equipo de trabajo de, al menos, los siguientes perfiles:
  - Supervisor: se evaluará la experiencia y valorará la dedicación exclusiva.
  - Gerente del Servicio: se evaluará la experiencia.
- Se valorará la cantidad de cargos adicionales propuestos e incluidos para la ejecución del proyecto.

Se solicita **presentar los currículums vitae (CV) de los integrantes del equipo responsable (supervisor del horario Central, supervisor del horario Complementario y Gerente del Servicio), indicando cuál corresponde a cada perfil o cargo requerido (sólo**





se evaluarán los CV indicados y solamente uno por perfil de acuerdo al modelo disponible en el documento S. IV Formularios de la oferta).

El resto del equipo deberá ser presentado a AGESIC para su aprobación, previo al inicio de la prestación de los servicios, en dicha instancia deberán presentarse todos los curriculums vitae del personal propuesto.

**Puntaje Total para Evaluación de Empresa = Puntaje en Experiencia de la empresa + Puntaje en Equipo responsable.**

Es obligatorio que el adjudicatario garantice, siempre que sea requerido, la presencia de un miembro de su equipo en las reuniones u otros intercambios durante el proyecto. Si la empresa no cuenta con las oficinas del Contact Center instaladas en Montevideo, deberá asumir los costos de las instancias que ameriten el traslado de personal de AGESIC o propio para capacitación, evaluación o cualquier otra que se establezca.

Las ofertas que no cumplan con los criterios de calificación aquí descritos no serán consideradas para la Evaluación de la Propuesta del Servicio ni la evaluación Económica.

## **II) Criterios de Evaluación de la PROPUESTA del SERVICIO (60 puntos de la evaluación técnica)**

Para la evaluación técnica de la propuesta del servicio, primero se validará el cumplimiento de todos los requerimientos obligatorios, y luego se puntuará la inclusión de los requerimientos opcionales.

Los 60 puntos establecidos para la evaluación técnica de la propuesta del servicio se determinarán de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>PROPUESTA del SERVICIO</b>	<b>60 puntos</b>
Requerimientos obligatorios	54 puntos
Requerimientos opcionales	6 puntos

**Todos los requerimientos obligatorios deben ser cumplidos para que la oferta sea considerada.**







## Requerimientos obligatorios (54 puntos)

Para determinar el puntaje técnico de la propuesta, se puntuarán los requerimientos obligatorios que se detallan a continuación:

- Cronograma de puesta en funcionamiento.
  - Se asignará mayor puntaje cuanto menor sea el tiempo requerido para la puesta en funcionamiento.
- Propuesta de dedicación de equipo de atención de 14 agentes exclusivos para el cumplimiento de los niveles de servicio en horario central para los canales de atención inmediata (telefónico y chat) y atención del resto de los canales (mail y redes sociales).
  - Se asignará mayor puntaje a aquella oferta que optimice la dedicación del resto del equipo a la atención del resto de los canales.
- Equipo de atención de agentes para la atención en horario complementario.
  - Se valorará la utilización de agentes con dedicación exclusiva para cumplir con los niveles del servicio en este horario.
  - Se valorará la cantidad de agentes propuestos, de forma tal que a mayor cantidad de agentes mayor puntaje (dado que el costo del servicio en este horario es fijo).
  - Se valorará la dedicación de los agentes a la atención de los canales digitales (mail y redes sociales) cuando no se reciban llamadas telefónicas.

## Requerimientos opcionales (6 puntos):

Para que un requerimiento opcional sea considerado como ofertado y, por tanto asignado el puntaje correspondiente, se deberá incluir como parte de la propuesta la descripción del funcionamiento y las evidencias del mismo.

El puntaje será asignado de acuerdo con la cantidad de requerimientos opcionales definidos en el numeral 4.3 “Condiciones valoradas del Servicio” del SVI “Lista de Bienes y Servicios” incluidos en la propuesta y que surgen del cuadro resumen de la evaluación técnica que antecede.

**Puntaje Total para la Propuesta del Servicio = Puntaje por Requerimientos obligatorios + Puntaje por Requerimientos opcionales.**





## 2.2 EVALUACIÓN FINAL

El puntaje final de la oferta, considerando tanto la evaluación técnica como la evaluación económica, estará dado por la siguiente formula:

$$PF = (POME/PO) * 100 * 0,30 + (PTO) * 0,70$$

Donde:

**PF:** Puntaje Final

**POME:** Precio de la oferta más económica

**PO:** Precio de la oferta que está siendo evaluada

**PTO:** Puntaje técnico de la oferta que está siendo evaluada, el cual surge de la suma del puntaje obtenido en la Evaluación de la empresa + el puntaje obtenido en la Propuesta del Servicio.

