

Consultas Realizadas

Licitación 421535 - Servicio de Call Center (SBE) - Ad Referéndum 2023

Consulta 1 - Requisito experiencia

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
<p>El pliego solicita 35% de experiencia en gestión de mora y 35% de experiencia en atención al cliente...</p> <p>Esto significa que se está requiriendo un total de 70% de experiencia? parece ser muy excesivo el porcentaje de experiencia de ser así,, o si sólo se solicita 35% en la sumatoria de ambos, sería la mitad de ese 35% la experiencia requerida para cada item?</p> <p>Favor aclarar si la convocante está pidiendo realmente 70 % de experiencia o solamente 35% del monto total del llamado.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Las experiencias en ambos servicios son totalmente relevantes y diferentes, se solicita ese nivel de experiencia (35%) como lo indica que pliego diferenciando en los servicios, esto teniendo en cuenta que la experiencia requerida en ATC constituye un servicio fundamental para el BNF debido a la masividad y cantidad de clientes que son atendidos en este canal, no solo para consultas sino también la resolución de circunstancias que a diario se presentan, por tanto la experiencia es una exigencia fundamental necesaria debido que el retorno al cliente sobre los productos y servicios bancarios requieren cierto nivel, uso de terminología, conceptos y practica a ser aplicadas para garantizar no solo una correcta atención telefónica sino mantener la calidad de la misma.</p> <p>En cuanto a la gestión de mora es aún más necesaria debido al gran volumen de cartera con que cuenta el BNF, en donde no solo debe realizarse acciones de contacto sino también de negociaciones y para ello la experiencia en manejo de los diferentes productos con que cuenta el Banco es sumamente necesaria (ejemplo prestamos consumo, tarjetas de crédito, vivienda, prestamos agrícola industriales, ganaderos, garantías hipotecarias prendarias, formas de financiación, operaciones derivadas y otros) la recuperación de la cartera morosa se sostiene en gran parte sobre esta gestión, por tanto la experiencia es una prioridad para el éxito de una recuperación efectiva. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 2 - Capacidad Técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
<p>El Oferente deberá demostrar haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente), esto significa que se debe presentar cartas de cumplimiento satisfactorio de los clientes con los que cuenta la empresa?</p>		
Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Serán aceptadas carta(s) de cumplimiento(s) considerando que en el Pliego de Bases y Condiciones se solicitan Notas, cumpliendo ambas con la misma finalidad y formato. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 3 - experiencia

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Solicitamos que se pueda cambiar el requisito y que con el cumplimiento en uno o en varios de los años se alcanza el porcentaje requerido se pueda dar cumplimiento del requisito experiencia del 35% en los últimos 5 años.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Tanto en Gestión de Mora y Atención al cliente se solicita experiencia en los últimos 5 años (2022, 2021, 2020, 2019, 2018), es decir, si la empresa presenta documentos que avalen lo requerido dentro del rango de los años mencionados serán aceptados para el cumplimiento del porcentaje 35% solicitado. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones		

Consulta 4 - capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
El criterio solicita en su punto 4. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco;;; Consultamos si la empresa puede contar con un proveedor de TIC externo que provea todas las soluciones tecnológicas. Es posible que pueda ser un proveedor externo o debe estar inhouse?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El Servicio requerido es de suma importancia y fundamenta para BNF y la integración debe ser prácticamente inmediata para dar continuidad al servicio en forma ininterrumpida, por tanto se solicita que la empresa cuente con la capacidad humana y tecnológica de manera independiente para poder realizar la integración y no tener una dependencia externa de sub proveedores para el proceso de integración y la continuidad de la misma en el tiempo (plurianual) principalmente cuando el servicio se soporte en el ámbito de tecnología, debido que es un área muy sensible y esto va ligado a los tiempos de respuestas, que de existir algún evento el Banco contar y estar apoyado en el restablecimiento en la inmediatez o aplicar alguna contingencia en forma urgente, a esto agregamos que el BNF aplica en forma periódica modificaciones actualizaciones y en el core bancario, y se debe resguardar los datos del mismo. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 5 - experiencia y capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Se puede solicitar también la facturación 2022 para completar lo requerido?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: En experiencia serán aceptados facturaciones del 2022, considerando que en el Pliego de Bases y Condiciones se solicita: Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida en los años 2022, 2021, 2020, 2019, 2018. Sin embargo, en capacidad técnica no serán aceptados las facturaciones, considerando que con dicha documentación no podrá ser comprobado que haya proveído satisfactoriamente el servicio. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 6 - experiencia y capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
<p>En el PBC en los documentos de calificación dice que El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas. (y 100 para gestión de mora.</p> <p>Esos 100 de gestión de mora pueden estar incluidos dentro de los 300 de atención al cliente? Y favor aclarar porque en el espacio de ESPECIFICACIONES TECNICAS habla de 500 posiciones</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: No será aceptado lo solicitado, considerando que los requerimientos son diferentes e independientes, teniendo en cuenta que para la institución resulta fundamental que cuenten con los requisitos pertinentes. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 7 - Requisitos

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
<p>Se puede bajar la experiencia a 3 años ? 2020, 2021, 2022, y mantener el volumen de facturación y experiencia requerida? si bien no serían 5 años, de igual manera se acreditaría el volumen y la envergadura del presente llamado. y se habilitaría a potenciales oferentes.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Las experiencias en ambos servicios son totalmente relevantes y diferentes, se solicita ese tiempo de como lo indica que pliego, esto debido que la experiencia requerida en ATC constituye un servicio fundamental para el BNF debido a la masividad y cantidad de clientes que son atendidos en este canal, no solo para consultas sino también la resolución de circunstancias que a diario se presentan, por tanto la experiencia es una exigencia fundamental necesaria debido que el retorno y resolución al cliente sobre los productos y servicios bancarios requieren cierto nivel, uso de terminología, conceptos y practica a ser aplicadas para garantizar no solo una correcta atención telefónica sino mantener la calidad de la misma.</p> <p>En cuanto a la gestión de mora es aún más necesaria debido al gran volumen de cartera con que cuenta el BNF, en donde no solo debe realizarse acciones de contacto sino también de negociaciones y para ello la experiencia en manejo de los diferentes productos con que cuenta el Banco es sumamente necesaria (ejemplo prestamos consumo, tarjetas de crédito, vivienda, prestamos agrícola industriales, ganaderos, garantías hipotecarias prendarias, formas de financiación, operaciones derivadas y otros) la recuperación de la cartera morosa se sostiene en gran parte sobre esta gestión, por tanto la experiencia es una prioridad para el éxito de una recuperación efectiva. Solicitamos necesariamente 5 años y consideramos que es un tiempo bastante prudencial para que el banco pueda considerar la capacidad y destreza de los oferentes para este llamado, conforme a lo mencionado más arriba. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.</p>		

Consulta 8 - Informes mensuales

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
<p>Cuales son los informes mensuales requeridos para el pago de servicio? Corresponde al reporte de horas login para facturación? o se refiere a indicadores operativos?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
<p>Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Los informes mensuales requeridos para el pago del servicio se encuentran detallados en las especificaciones técnicas: Resultados. El Banco recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos y discriminados por cada atributo, empleado o supervisor según la especificación del Banco. 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, coincidentes con las fechas de pago establecidas por el BNF. Los Informes mensuales deberán contener el detalle de todos los servicios requeridos en las especificaciones técnicas que se encuentran establecidos en el punto REPORTE DE GESTIÓN. Las horas login y los indicadores operativos se encuentran en el punto de Reportes de Gestión. Remitirse a la adenda enumerada.</p>		

Consulta 9 - Cobranzas

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

Para cobranzas, los envíos de sms y correo electrónico masivos, a que tramos se aplican? el Banco cuenta con un speech definido para cada tramo? el plan mensual de envío de sms y mails lo diseña el Banco o la empresa contratada?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Los tramos para envío de estos sms/mail, son los que detallamos en las especificaciones técnicas Servicio de Gestión de Mora - Objetivos Específicos. El Banco cuenta con speech definido para cada tramo en mora. El plan mensual de envío sms y mails lo diseña el Banco. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 10 - IVR

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

IVR interactivo, se refiere a llamadas pregrabadas con discado automático?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El IVR son grabaciones en llamadas entrantes como bienvenida interactiva que deberá definirse en la construcción de un árbol de llamadas que el cliente elige o selecciona conforme a sus necesidades y motivo de llamadas. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones

Consulta 11 - Reportes

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

Con que periodicidad se envían los reportes de sms/mails?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: La periodicidad de los mensajes de sms/mail son determinados según necesidad, conforme a los tramos de mora. En caso de acciones de cobranzas según el tramo de mora que se esté barriendo en el cual se podría estar aplicando ambas acciones en paralelo, son remitidos en forma periódica y para acciones muy específicas en recuperación, eventualmente el Banco puede solicitar remisión de sms o correo sobre otras campañas que el Banco pudiera requerir. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones

Consulta 12 - Formato

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

Para el enriquecimiento de datos, el formato de envío del archivo lo define el prestador? o el Banco cuenta con un formato de datos para impactar en sus sistemas?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El formato de envío del archivo lo define el Banco.

Consulta 13 - Formato pagos diarios

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
El Banco proveerá de la información de pagos diarios para impactar en los sistemas del prestador? es posible nos compartan el formato?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas en EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO - Observaciones Generales. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 14 - Requisito indispensable

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Con respecto al requisito indispensable para el pago del servicio de cobranzas, a que hace referencia "el tiempo de gestión"? Nos podrían facilitar más detalles?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Se solicita remitirse a las especificaciones técnicas Gestión Integral de Mora Elaboración de línea de Tiempo de Gestión. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 15 - Resultados, formatos

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Resultados de atención al cliente, nos podrían compartir un ejemplo o formato esperado de los informes? el prestador puede presentar sus datos en un formato acordado entre ambas partes?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El prestador deberá presentar los informes con los datos requeridos en las especificaciones técnicas en un formato acordado entre ambas partes. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 16 - Objetivo

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Cual es el objetivo del porcentaje de atención para el servicio de atención a clientes?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El objetivo del porcentaje solicitado de atención a clientes es a fin de medir el tiempo de contestación de llamadas entrantes y mantener un nivel elevado de atención de llamadas en líneas. Sin embargo, el punto Porcentaje de Atención será modificado. Remitirse a la adenda enumerada.		

Consulta 17 - Tiempo de contestación de llamadas

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Cual es el objetivo de "Tiempo de contestación de llamadas" para el servicio de atención a clientes? que % de llamadas debe ser atendidas antes de los 20 segundos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: El objetivo de establecer un tiempo de contestación de llamadas es a fin de medir el tiempo de contestación de llamadas entrantes y mantener un nivel elevado de atención de llamadas en líneas de modo a obtener el mayor porcentaje de llamadas atendidas. Asimismo, el punto mencionado será modificado. Remitirse a la adenda enumerada.		

Consulta 18 - Objetivo TMC

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Cuál es el objetivo de TMC (Tiempo medio de conversación) para el servicio de Atención al cliente?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: La cantidad de llamadas y los motivos de llamadas pueden variar de un cliente a otro, determinar un tiempo de resolución de consulta podría variar entre una y otra llamada, dependiendo también de las fechas críticas de alto flujo que son las fechas de acreditaciones de salarios, para esto el BNF exige la experiencia para el manejo y resolución de llamadas en el menor tiempo posible por parte de cada operador, de manera a optimizar los tiempos en las llamadas entrantes específicamente. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 19 - Objetivos Frist Call Resolution

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Cuales son los objetivos de First Call Resolution?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: A fin de evitar llamadas reiterativas sobre el mismo motivo que pudieran generar disconformidad al cliente, la cual ocasiona un aumento en la cola de llamadas pendientes de atención. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 20 - Telemarketing

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Para telemarketing, cuales son los productos a ofrecer?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Se procede a modificar el Pliego de Bases y condiciones considerando que el Banco no requiere Telemarketing y Gestión de Contacto. Remitirse a la adenda enumerada.		

Consulta 21 - Base

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

La base de datos para contactos salientes, será provista por el Banco?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: La base de datos será proveída por el BNF, tal como se establece en las especificaciones técnicas - Observaciones Generales: El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada. El oferente deberá presentar Declaración Jurada en la que manifieste que la plataforma informática que posee será adaptada a la plataforma informática proveída por el banco para la gestión dentro de lo que dure el servicio. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 22 - Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

El Oferente deberá presentar mínimo 5 (cinco) constancias, notas y/o actas de haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5(cinco) años. Uno por cada año (Años 2018, 2019 2020, 2021, 2022).

Con respecto al punto constancias, notas y/o actas ¿se podrá presentar contratos? En caso de no ser admitido los contratos para el ítem mencionado, se podrá presentar una nota por cada cliente a quién se ha prestado servicios en los últimos 5 años?

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: No serán aceptados los contratos, considerando que con dicha documentación no podrá ser comprobado que haya proveído satisfactoriamente el servicio requerido. En el Pliego de Bases y Condiciones se establece como uno de los documentos solicitados notas, por lo que será aceptado las notas correspondientes a cada cliente, siempre y cuando se encuentre dentro de los años requeridos. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 23 - Favor confirmar si son documentos sustanciales

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
----------	-------------------	------------

Copias simples de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
-----------	--------------------	------------

Los documentos mencionados son requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones, por lo que deberán ser presentados para su evaluación cuando el Comité de Evaluación lo solicite, conforme al artículo 26 de la Ley N° 2051/03 y los artículos 59 y 60 del Decreto N° 2992/2019. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.

Consulta 24 - Requisitos documentales para evaluar el criterio de experiencia requerida

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida ¿Se podrá considerar únicamente los contratos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: Los contratos se encuentran dentro de los documentos a ser requeridos, por lo que será aceptado la presentación de dicho documento para avalar las experiencias solicitadas. Remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		

Consulta 25 - Declaración jurada

Consulta	Fecha de Consulta	24-02-2023
¿Las declaraciones juradas deben ser autenticadas por Escribanía?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	15-03-2023
Conforme a lo expuesto por la dependencia requirente y responsable del servicio informamos que: No se requieren declaraciones juradas autenticadas, por lo que se solicita remitirse al Pliego de Bases y Condiciones.		