

Dictamen Técnico de las Especificaciones Técnicas.

Datos de la licitación: Licitación Pública Nacional para la adquisición de **SERVICIO DE CONTACT CENTER** para la Essap S.A.

Marco Legal:

Ley N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS.

Decreto N° 9823/2023 "Por el cual se reglamenta la Ley N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" Artículo 40 "Las especificaciones técnicas que deban contener las bases de la contratación, se establecerán con la mayor amplitud de acuerdo con la naturaleza específica del contrato, con el objeto de que concurra el mayor número de oferentes..."

En cumplimiento a la Resolución DNCP N° 4401/2023, Artículo 40 inciso a) modificada por la Resolución N° 453/2024 *Por la cual se reglamentan las disposiciones aplicables a los procedimientos de contratación general regidos por la Ley N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS" en el Artículo 12° dispone: "Dictamen técnico en el cual se sustenten las especificaciones técnicas requeridas en el procedimiento de contratación, refrendado por el responsable del área requirente o del técnico que las recomendó..."*.

El Artículo 112 de la Ley 7021/2022 "De suministro y Contrataciones Públicas" establece entre las funciones y atribuciones de la DNCP: a) Emitir reglamentos técnicos que sobre la contratación pública deban observar los organismos, las entidades y las municipalidades conforme a las políticas emitidas en el marco del Sistema Nacional de Suministro Público l) Realizar revisiones técnico – normativas en las materias a que se refieren la presente ley y sus reglamentos; i) Elaborar y difundir manuales, guías, materiales y documentos estándar de uso obligatorio para los sujetos intervinientes en los procedimientos enmarcados en la presente ley"

Objeto de la contratación:

Consiste en la adquisición de los servicios de un Contact Center para la atención telefónica de reclamos, solicitudes, denuncias, consultas, gestión de cobranzas y derivación de llamadas a extensiones correspondientes a sectores de la Empresa, además de llamadas de encuestas de satisfacción de usuarios.

Justificación de las Especificaciones Técnicas:

La Essap anteriormente contaba con una central telefónica estructurada con recursos propios, con apenas 29 funcionarios divididos en turnos de 8 personas cada uno, además de 5 responsables del sector. A pesar de esta estructura, solo se lograba atender el 75% de las llamadas. Mantener estos recursos humanos implicaba un costo mensual de aproximadamente 130.000.000 de guaraníes, sin incluir los costos técnicos, equipos, software y telecomunicaciones.

En caso de no contratar los servicios solicitados, existen otros aspectos a considerar. En primer lugar, está el aspecto presupuestario, que implica la necesidad de ampliar la línea presupuestaria para contratar personal. Esta decisión está supeditada al Equipo Económico Nacional a través de la DGEP (Dirección General de Empresas Públicas) y permitiría aumentar la línea presupuestaria para la contratación de personal. Sin embargo, para manejar estos recursos de forma interna, se necesitarían aproximadamente 120 personas con el perfil y experiencia adecuados en atención al cliente, por lo que el reclutamiento interno no parece ser una opción viable.

El segundo aspecto por considerar es que la contratación de personal requiere la realización de un concurso, lo que implica un tiempo adicional para la selección. Sin embargo, antes de esto, se requiere disponibilidad presupuestaria. Además, es importante mencionar que, al tercerizar los servicios, la carga social asociada a la contratación de empleados se transfiere directamente a la empresa contratada, evitando costos administrativos adicionales para la institución.

Con la contratación de los servicios de Contact Center se pretende dar respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes, reclamos, consultas y denuncias realizadas por nuestros clientes y la ciudadanía en general desde la multicanalidad, permitiendo de esta manera gestionar interacciones que se generan a través de llamadas telefónicas, mensajería instantánea, redes sociales y/o escritorio virtual, el cual se encuentra en proceso de implementación. Por otro lado, es importante resaltar que los servicios requeridos conllevan la condición de que la empresa a ser contratada disponga de una infraestructura interna adecuada. Asimismo, se especifica que la totalidad de las labores de mantenimiento inherentes a dicha infraestructura quedan bajo la responsabilidad exclusiva de la empresa a ser contratada.

Los reportes indican que actualmente son gestionadas entre 20.000 y 30.000 llamadas de forma mensual, y el tiempo medio de espera (Hold Time) se encuentra por debajo de los 30 segundos, logrando de esta manera un nivel de servicio equivalente al 93,75% de efectividad. Cabe resaltar que estos reportes cumplen satisfactoriamente con los indicadores de gestión establecidos en el Plan Estratégico, la misión y visión institucional.

En esa misma línea, nos encontramos en proceso de actualización de datos de nuestros clientes, de cumplimiento al **Decreto Tributario N° 7795/2017** Sistema Integrado de Facturación Electrónica Nacional (SIFEN) por lo que resulta una alternativa estratégica para facilitar a los clientes la actualización de datos a través de opciones interactivas y formularios en línea.

Es importante resaltar que la atención telefónica e interacción con usuarios representa uno de los procesos críticos ya que impacta directamente en la misión de la Empresa, que es Suministrar servicios de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario de

manera sostenible, comprometidos con la calidad de vida de la población» por lo que solicitamos respetuosamente la prosecución de los procesos licitatorios a modo de lograr la máxima efectividad en la provisión de los servicios a nuestros clientes y a la ciudadanía en general.

Los servicios a ser requeridos cuentan con las siguientes **especificaciones técnicas**:

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Servicio de Atención al Cliente Call Center.
2	Envío Masivo de SMS - Mensajes (hasta 25.000 mensajes por mes)
2.1	Licencia Mensual de uso de plataformas de envío SMS masivo mensual.
2.2	Plan Mensual mensajes SMS a todas las operadoras.
3	WhatsApp Business (hasta 25.000 mensajes por mes)
3.1	Servicio de desarrollo APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema ERP de ESSAP S.A para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicio por mora, configuración inicial, pruebas, etc.
3.2	Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y conversación con clientes vía WhatsApp.
3.3	Solución para Atención al Cliente por sesión.
4	Gestión de Cobranzas a través de las siguientes maneras: Telefónica, SMS: envíos de mensajes, WhatsApp para confirmación de pagos, Correo electrónico, Mensaje de voz

Firma del responsable del área requirente:

ING. OSCAR NICOLAS ROJAS MAIDANA
GERENTE COMERCIAL GRAN ASUNCION
essap sa