

# Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

---

## Respuestas a Consultas Llamado 13 - Atención al usuario (Fideicomiso MSP-SNIS)

06-08-2025

1. ¿Se indica que las respuestas deben ser en un tiempo máximo de 24 horas, pero cual es el KPI objetivo a cumplir?

El objetivo a cumplir es el 90%, de acuerdo al cuadro de la página 10, se aceptarán hasta el 10% con error crítico

2. ¿Cuáles son los motivos de indisponibilidad que se deben recuperar, y cual es tiempo minimo de solicitud?

Los motivos deben de ser ajenas al proveedor, no pueden ser fallos a lo solicitado en la contratación. Deberá buscar solución de restablecimiento del servicio en un plazo no mayor a 2 horas. En casos de total excepcionalidad se deberá contactar con la contratante y coordinar la situación entre las partes.

3. en caso de modificaciones del horario de atención, ¿Cuál es el tiempo minimo de aviso?

El servicio se debe desarrollar en el horario solicitado, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

4. ¿Cuál es el tiempo promedio actual de procesamiento de las interacciones?

Los motivos de consultas por parte de los pueden ser variados, y los mismos pueden llevar tiempos distintos de respuesta. Se considera que el tiempo de respuesta promedio es similar a la de cualquier correo electrónico. En caso de que el proveedor no pueda dar respuesta derivará la consulta al MSP.

5. ¿Actualmente ya se realiza la tarea? ¿Cuál es la dotación actual?

La tarea es llevada adelante por el personal del departamento que también esta abocado a otras tareas de atención. No tienen una dedicación exclusiva a dicha tarea.

6. ¿Nos podrán indicar el Aht (average handle time) estimado de las gestiones de correo y formulario?

A los efectos de la contratación las consultas atrasadas (que ingresaron por correo) y las nuevas que ingresarán por formulario serán cargadas de forma sincrónica a redmine. Por lo tanto las gestiones son las mismas.

7. ¿En el anexo 1 se indica flujo de correos diarios, se incluye en este detalle las gestiones de formularios? en caso negativo, ¿nos podrán pasar detalle del flujo diario de formularios?

A los efectos de la contratación las consultas atrasadas (que ingresaron por correo) y las nuevas que ingresarán por formulario serán cargadas de forma sincrónica a redmine

8. En el análisis de calidad de respuesta se indica que el contratante realizará una selección aleatoria para su valoración. ¿La valoración la realiza el contratante o el adjudicatario? en caso de que sea el adjudicatario, ¿en qué plazo se pasará la selección?

La selección la realiza la contratante a partir de una muestra aleatoria del 5% de los tickets de redmine. Se presenta un ejemplo de escala de valoración utilizado en otros llamados

1= petición vacía

2= petición con datos incompletos

3= petición con datos completos y explicación simplificada de la solicitud y/o la respuesta dada

4= petición con datos completos y una explicación un poco más amplia de la solicitud y de la respuesta dada.

5= petición con datos completos y una explicación completa de la solicitud y la respuesta dada.

9. ¿El correo proporcionado se puede/debe integrar al Contact Center?  
¿El correo es Microsoft, Google, SMTP-IMAP, SMTP-POP3..?

Los correos se vuelcan a Redmine, el proveedor realizará toda la tarea desde Redmine.

## Apoyo al Financiamiento de las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva del Uruguay

10.¿En redmine está público o debemos realizar una conexión con sus oficinas?  
Cuentan con método de integración desde y hacia Redmine?

Es público tiene un doble autenticado, y se le dará acceso a los funcionarios que el proveedor designen y en los roles que se designe.

11.¿Las llamadas se realizan desde el contact center con números aleatorios?

Este llamado esta previsto solo para correos electrónicos.

Fe de errata: Para la valoración técnica, el item plan de desborde de llamadas no corresponde al llamado. Se reformula el cuadro de factores a evaluar.

Factores para evaluar	Indicador	Puntaje máximo
Experiencia en servicio de Contact Center canal de formulario web (Producto 2)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en servicio de Contact Center de en otros canales (Producto 3)	Al menos 2 cartas	15
Experiencia en prestación de servicios de atención al usuario	Al menos 1 carta	10
Experiencia en prestación de servicio para el sector Salud	Al menos 1 carta	15
Experiencia en prestación de servicios para organismos públicos	Al menos 2 cartas	5
Descripción del sistema de gestión integrada - omnicanal	Documento descriptivo	15
Metodología de soporte técnico (tiempo de respuesta)	Documento descriptivo	15
Plan de desborde de llamadas y automatización	Documento descriptivo	no corresponde
Total		90

12.¿Existen requerimiento para derivaciones de llamadas hacia servicios del MSP?

En caso de que las respuestas no puedan ser dadas por la primera línea de atención las mismas deberán ser derivadas al MSP

13.¿Cuál es el plazo requerido de almacenamiento de la información de la campaña?

La información quedará respaldada en el proyecto REDMINE

14.¿En caso de no contar con guardia gremial se puede colocar en el formulario de no disponibilidad?

No, el proveedor deberá asegurar la atención siempre.