

Departamento Servicios Generales, 4 de mayo de 2026.

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

Aclaración N°2

PREGUNTA 1.

En relación al recurso asignado al Departamento de Comunicación, ¿se requiere que cuente con formación específica en el área de Comunicación?

Respuesta 1.

No se requiere formación específica en Comunicación. Este recurso recibirá capacitación para poder responder a las consultas que recibimos a través de correo electrónico y redes sociales y para poder brindar asesoramiento general a la ciudadanía en general sobre los servicios que brinda la ANV.

Pregunta 2.

Respecto a lo indicado en el pliego sobre el apoyo en stands en los que participe la ANV, ¿estas instancias se desarrollan dentro de los días y horarios de atención establecidos para cada cargo, o pueden implicar horarios adicionales?

Respuesta 2.

Puede implicar días y horarios adicionales.

Pregunta 3.

¿Podrían informar cuál es la duración estimada del proceso de capacitación previsto para la atención del servicio?

Respuesta 3.

Se estima un proceso de capacitación de entre 20 días y 30 días, considerando el horario de trabajo completo.

Pregunta 4.

¿Es posible contar con información sobre el Tiempo Medio de Operación (TMO) promedio de las llamadas?

Respuesta 4.

El Tiempo Medio de Operación (TMO) es de 3 minutos, aunque puede variar en campañas específicas en los casos en que hay que brindar asesoramiento específico a los usuarios.