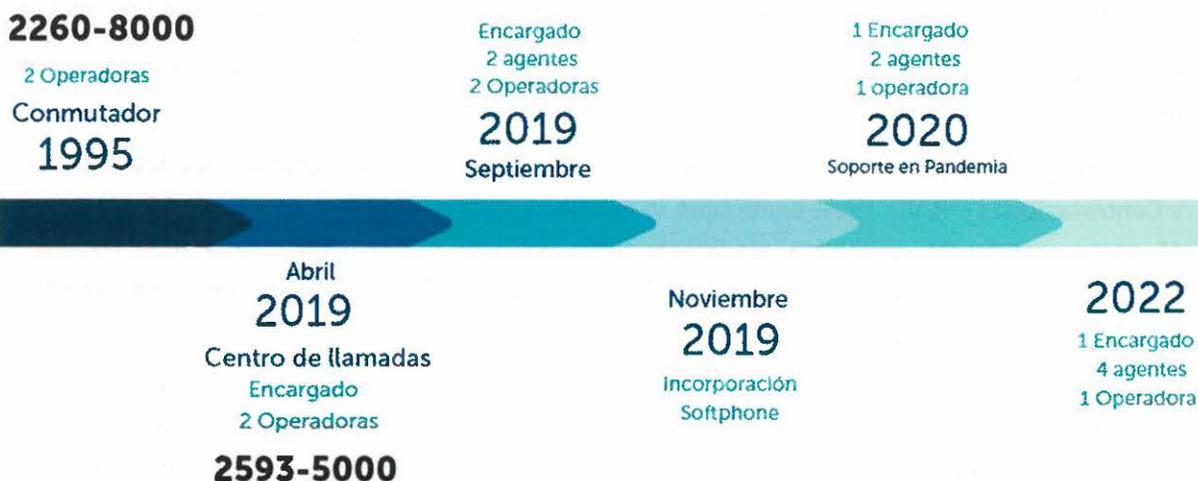


ACUERDO No. 115-CNR/2022. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número seis, denominado: **Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional; subdivisión seis punto uno: Incorporación a la PAAC, el proceso de contratación de servicios de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del centro de contactos, y el desarrollo de la solución tecnológica – Dirección de Innovación y Proyectos Estratégico (DIPE)-;** de la sesión ordinaria número dieciocho, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas meridiano, del dieciocho de mayo de dos mil veintidós; punto expuesto por el jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional –UACI-licenciado Andrés Rodas Gómez; y,

CONSIDERANDO:

- I. Que participa el director de Innovación y Proyectos Estratégicos, licenciado César Alberto Arriola Flores, quien presenta el proyecto del “Fortalecimiento del centro de contactos”. Explicando la evolución en los recursos relacionados a la atención de llamadas a la institución provenientes de los usuarios, con la finalidad de hacer consultas, lo que presenta en el cuadro siguiente:



- II. Que actualmente, el Centro de Contactos atiende un promedio de 6,404 llamadas al mes, con una efectividad del 74.70%; dentro de sus funciones se encuentran: brindar información y asesoría de los productos y servicios del CNR; generar y dar seguimiento a quejas, sugerencias y peticiones; validar y dar seguimiento a consultas por correo electrónico: infocnr@cnr.gob.sv.
- III. Que al Centro de Contactos se le realizaron mejoras, como pantalla con indicadores de gestión; cambio de luminarias, pintura, doble pantalla, aumento de memoria RAM de computadoras de 2 gigabyte (GB) a 4 GB; capacitaciones al personal.



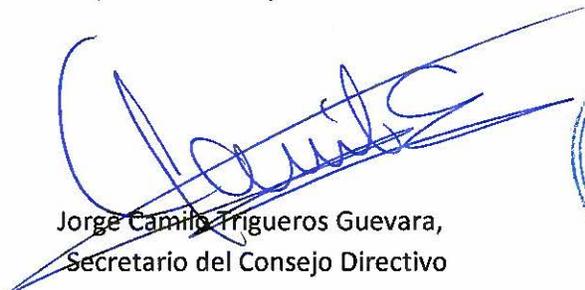
- IV. Que la Administración efectuó una visita técnica al centro de contactos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), con el fin de conocer el equipo y recursos invertidos para volverlo eficaz, cuya atención es los 7 días de la semana, las 24 horas del día. El 90% de llamadas son reclamos y alcanza un promedio del 98% de efectividad.
- V. Que después de haber realizado las dos pruebas de concepto (la primera a partir de diciembre de 2021 hasta marzo y la segunda, del 2 al 31 de mayo del año en curso), la visita técnica al Centro de Contactos de ANDA, se recomienda implementar en el CNR una solución basada en un software libre por requerir menor inversión que el resto de soluciones de mercado, sin pago de licencias, 100% código abierto, utilización de estándares abiertos para facilitar integración con otros sistemas; flexibles de adaptarse a las necesidades, independencia de un proveedor único, herramientas probadas y funcionales, reportes ad hoc a las necesidades del CNR.
- VI. Que el alcance, presupuesto y tiempo de implementación del proyecto conllevará la entrega de un levantamiento del marco de trabajo que contendrá un Manual Operativo del Centro de Contactos, el alcance por registro, los indicadores de desempeño (KPI), el seguimiento y coaching a agentes, el descriptor de puestos, un diagnóstico de necesidades de capacitación.
- VII. Que el proyecto también abarcará el desarrollo de software y configuración en servidores del CNR, la integración con los sistemas de telefonía actuales, el desarrollo de herramientas, reportes y tablero de control, las pruebas de implementación, la producción y el entrenamiento y monitoreo del sistema.
- VIII. Que el desarrollo del proyecto será por 2 meses a partir de la contratación, teniendo un costo aproximado de US\$7,200.00 IVA incluido.
- IX. Que participa el jefe de la UACI, señalando que la formulación de la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC), tiene como base lo establecido en la LACAP en el artículo 16 y los artículos 14 y 15 de su reglamento; asimismo, los lineamientos emitidos por la UNAC mediante la Política Anual de Adquisiciones de las Instituciones de la Administración Pública vigente, en los cuales se encuentra la planificación de las adquisiciones.
- X. Que el numeral 1.4, establece que “La PAAC se conforma con las necesidades de obras, bienes y servicios, agrupándolas o incorporándolas en procesos de compra, dichos procesos deben ser definidos de tal manera que se realicen con la suficiente antelación para lograr contar con ellos en el momento oportuno; que los procesos de compra en la PAAC incluyen las necesidades de obras, bienes y servicios que cuenten con cobertura presupuestaria proyectada o existente, dicha Programación debe ser actualizada constantemente ante la generación de nuevas necesidades que conlleven la gestión de nuevos procesos de compra o modificación de los ya previstos dentro de la misma”.
- XI. Que el numeral 1.5 establece que “Las modificaciones o actualizaciones a la programación en función de su ejecución deben ser publicadas por el jefe UACI” conforme el artículo 16 del RELACAP.
- XII. Que en la fase de formulación y modificaciones a la PAAC, los actores que intervienen en el proceso de planificación de conformidad a la ley, reglamento, Política de Compras y lineamientos de la UNAC, son: la unidad solicitante, la UACI y la UFI.

- XIII. Que se ha presentado y justificado por parte de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos (DIPE), el proyecto de fortalecimiento del Centro de Contactos, dirección que ha solicitado hacer la gestión de incorporarlo a la PAAC, lo que ha derivado en el visto bueno de la Dirección Ejecutiva, por medio de la Hoja de Instrucción No. 4645, para iniciar el proceso de adquisición denominado “Contratación de servicios de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contactos y el desarrollo de la solución tecnológica”; manifestando que es necesaria la contratación de este servicio a efecto de brindar una atención de primera calidad al usuario no presencial, a través de la implementación de una solución integral.
- XIV. Que la DIPE ha indicado que la contratación de la consultoría le permitirá:
- a) Asegurar la correcta atención de cada interacción con los usuarios, atendiéndolos de forma integral a través del levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contacto del CNR, utilizando múltiples canales de comunicación.
 - b) Dotar al Centro de Contactos de una herramienta tecnológica basada en software libre, que permita obtener datos sobre el comportamiento de la demanda y de la atención brindada, como cantidad de llamadas que ingresan, atendidas, no atendidas, tipología de usuarios, tiempo por llamada, efectividad de la atención, control de emisiones, transcripción de llamadas, entre otros; lo que permitiría monitorear la atención y la mejora constante de los servicios.
 - c) Dotar de una herramienta que facilite la rapidez, control y calidad en la atención del servicio a los usuarios no presenciales.
- XV. Que la UFI, por medio de memorando UFI-141/2022, informó que cuenta con factibilidad financiera para dar cobertura presupuestaria por US\$7,200.00, para la contratación del servicio de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contactos y el desarrollo de la solución tecnológica, para lo cual será necesario disminuir la asignación del objeto específico 54399-servicios generales y arrendamientos diversos.
- XVI. Que el expositor, de conformidad con lo expuesto y con base en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, su reglamento y demás normativa aplicable, solicita al Consejo Directivo:
1. Autorizar a la UACI, DIPE y UFI, para incorporar modificación a la PAAC 2022, el monto de US\$7,200.00 para dar cobertura al proceso de contratación de servicios de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contactos y el desarrollo de la solución tecnológica, así también que en el informe consolidado del segundo trimestre, por presentar al consejo, se incluyan las modificaciones correspondientes.
 2. Autorizar al Director Ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAAC.
 3. Instruir al director de Innovación y Proyectos Estratégicos para que en un plazo de 3 meses, a partir de la implementación del proyecto, presente los resultados del mismo a este consejo.

Por tanto, el Consejo Directivo, sobre la base de las disposiciones legales antes citadas y lo expuesto, en uso de sus atribuciones legalmente conferidas:

ACUERDA: I) Autorizar a la UACI, DIPE y UFI, para incorporar modificación a la PAAC 2022, el monto de US\$7,200.00 para dar cobertura al proceso de contratación de servicios de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contactos y el desarrollo de la solución tecnológica; así también que en el

informe consolidado del segundo trimestre, por presentar a este consejo, se incluyan las modificaciones correspondientes. **II) Autorizar** al Director Ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAAC. **III) Instruir** al director de Innovación y Proyectos Estratégicos para que en un plazo de 3 meses, a partir de la implementación del proyecto, presente los resultados del mismo a este consejo. **IV) Comuníquese.** Expedido en San Salvador, veinte de mayo de dos mil veintidós.



Jorge Camilo Trigueros Guevara,
Secretario del Consejo Directivo

