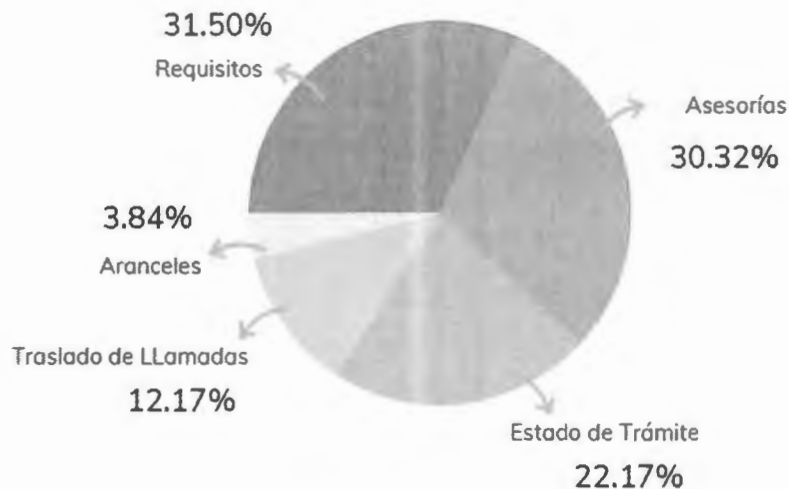


ACUERDO No. 65-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número cinco: **Solicitud de modificación, de la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) para formalizar el contrato del servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal, hasta por un monto de \$30 000.00; plazo contemplado de mayo a diciembre 2023 (8 meses, fondos implementación whatsapp y chat web centro de contacto);** de la sesión ordinaria número once, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas meridiano, del veintidós de marzo de dos mil veintitrés; punto expuesto por la gerente de Atención al Usuario –GAU–, Caterina Francesca de Pilla; y,

CONSIDERANDO:

- I) Que en el 2019 se implementó el Centro de Contacto e incorporación de Softphone; en el año 2022 se trabajó en el fortalecimiento en dicho canal, implementando las soluciones (software) denominadas: “Isabel”, “Asternic Stats” y “Asternic Reports”.
- II) Que en la actualidad se tiene la siguiente distribución de las consultas que realiza el usuario:



- III) Que el Centro de Contacto cuenta con indicadores relativos a llamadas entrantes, atendidas, eficacia y el tiempo promedio de llamada, siendo el resultado el siguiente:





- IV) Que conforme a las estadísticas, el 78% de la población salvadoreña utiliza redes sociales y el 75% de los usuarios de internet en el país utilizan WhatsApp (datos de Hootsuite y We Are Social, 2021); lo que indica que esta última es una plataforma popular en El Salvador y que puede ser una herramienta efectiva para la atención al usuario y la comunicación institucional.
- V) Que a partir de la buena experiencia obtenida en ANDA, con la contratación de una solución para atención al usuario, con la incorporación de WhatsApp se redujo un 30% de las llamadas entrantes.
- VI) Que la propuesta de solución es integrar en el Contact Center una plataforma multicanal, que unifique la atención a los usuarios de las 5 áreas de negocio mediante Chat (conversación electrónica), que incluirá los siguientes componentes:



Inteligencia artificial (BOTS)
Servicio 7/24/365



Conversaciones con un agente en horarios de oficina establecidos por el CNR 7:30 am a 4:00 pm, lunes - viernes

- VII) Que lo que se pretende con la solución es que las necesidades de los usuarios sean satisfechas con mayor rapidez, obteniendo como beneficios: facilitar la comunicación con los usuarios, mayor cantidad de canales de atención, atención 7/24/365, mejora la experiencia y satisfacción del usuario y respuesta inmediata.

VIII) Que los beneficios para la institución serán: la mejora en la eficiencia de los recursos pues se reduciría los flujos de llamadas que recibe el Centro de Contacto; se optimizarán los procesos ya que permitirá el uso de respuestas automatizadas, lo que puede mejorar aún más la eficiencia en la atención al usuario; finalmente, ayudará a comprender mejor las necesidades de los usuarios y mejorar el servicio brindado.

IX) Que en el sondeo de mercado realizado se obtuvo lo siguiente:

OFERTA PRESENTADA POR MOVISTAR - 23 ENERO 2023

Conversaciones de Whatsapp mensuales	28,000
Conversaciones por cualquier otro canal (chat web, correo, Facebook, Twitter)	Ilimitadas
Conversaciones de Whatsapp incluidas	28,000
Cantidad de licencias	

	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
Costos variables								
Precio Interacciones	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00
Costos fijos								
Precio por licencias								
Pago por licencia whatsapp								
Costo de desarrollo	\$678.00							
TOTAL	\$3,955.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00	\$3,277.00

\$26,894.00

OFERTA PRESENTADA POR TIGO- 7 FEBRERO 2023

Conversaciones de Whatsapp mensuales	28,000
Conversaciones por cualquier otro canal (chat web, correo, Facebook, twitter)	Ilimitadas
Conversaciones de Whatsapp incluidas	1,000
Cantidad de licencias*	11

	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
Costos variables								
Precio Interacciones	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70	\$2,378.70
Costos fijos								
Precio por licencias	\$683.65	\$683.65	\$683.65	\$683.65	\$683.65	\$683.65	\$683.65	\$683.65
Pago por licencia whatsapp	\$163.85	\$163.85	\$163.85	\$163.85	\$163.85	\$163.85	\$163.85	\$163.85
Costo de desarrollo	\$678.00							
TOTAL	\$3,904.20	\$3,226.20	\$3,226.20	\$3,226.20	\$3,226.20	\$3,226.20	\$3,226.20	\$3,226.20

\$26,487.60

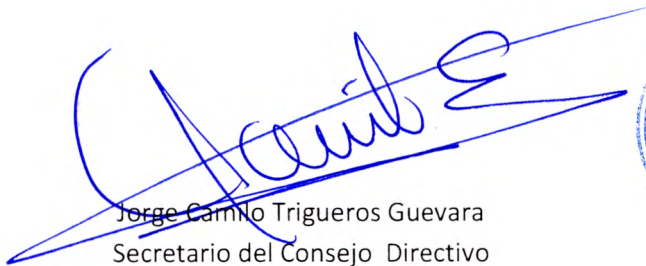
X) Que todas las conversaciones se miden en incrementos de 24 horas o "sesiones", que empiezan cuando una empresa entrega el primer mensaje; este mensaje puede ser una respuesta a una consulta del usuario o a una plantilla de mensaje iniciada por la empresa que se entrega. Canales a utilizar: Facebook Messenger, Post Facebook, WhatsApp

Empresarial (API Oficial de WhatsApp utilizando número 2593-5000 del CNR), Twitter, correo electrónico y chat web.

La expositora solicita al Consejo Directivo: 1. Autorizar a la UCP, UFI y DIPE, para incorporar modificación a la PAC 2023, el monto de hasta US\$30 000.00 para dar cobertura al proceso de contratación del "servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal" para un plazo contado a partir de mayo a diciembre 2023 (8 meses, fondos implementación whatsapp y chat web centro de contacto); 2. Autorizar al director ejecutivo y subdirector ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAC. 3. Solicitar que se presenten los resultados en 6 meses después de la implementación de la solución.

Por tanto, el Consejo Directivo, de conformidad con lo expuesto:

ACUERDA: I) Autorizar a la UCP, UFI y DIPE, para incorporar modificación a la PAC 2023, el monto de hasta US\$30 000.00 para dar cobertura al proceso de contratación del "servicio de Suscripción de Licencias de Sistema de Atención Multicanal" para un plazo contado a partir de mayo a diciembre 2023 (8 meses, fondos implementación whatsapp y chat web centro de contacto); **II) Autorizar** al director ejecutivo y subdirector ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAC. **III) Solicitar** a la expositora, presente los resultados en 6 meses después de la implementación de la solución. **IV) Comuníquese**. Expedido en San Salvador, veinticuatro de marzo de dos mil veintitrés.


Jorge Camino Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

