

RESPUESTAS A OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO DEL PROCESO DE CONVOCATORIA PÚBLICA CP-002-2015

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, a través del presente documento se da respuesta a las observaciones recibidas respecto del Pliego de Condiciones Definitivo, publicado el 15 de abril de 2015, correspondiente al Proceso de Convocatoria Pública CP-002-2015, para la selección del contratista en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) de la Operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un Customer Relation Manager (CRM) colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el **ICFES** en los cuatro canales existentes para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, así como las interacciones a través de los canales de outbound.

1. CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A., 22-04-2015

Observación No. 1: Ítem 6.2.2 personal de apoyo, pagina 36 se solicita a la entidad aclarar si todos los perfiles adicionales a ofertar como valor agregado son Master.

Respuesta: El ICFES se permite aclarar que los perfiles adicionales corresponden a Agentes Máster, Agentes Sénior y Agentes Junior, la modificación respectiva se verá reflejada en Adenda.

Observación No. 2: En cuanto a los costos variables entendemos dentro del documento de repuestas que el costo unitario del personal de apoyo incluye solamente el puesto de trabajo y puntos de grabación es correcta la interpretación?

Respuesta: Los costos variables que se deben registrar en el Formato No. 4. Oferta Económica, para los ítems Personal MÁSTER con puesto de trabajo, Personal SENIOR con puesto de trabajo, Personal JUNIOR con puesto de trabajo outbound, Personal JUNIOR con puesto de trabajo inbound, deben incluir: La persona, las herramientas técnicas (computador, teléfono) y tecnológicas (Software ofimático, Conexión a Internet, herramientas transversales entre las que se cuentan el CRM, Mesa de Ayuda, Plataforma de Conocimiento, y el punto de grabación). En los casos que se requiera puesto de trabajo también debe incluir el escritorio y la silla.

Observación No. 3: Si es correcta la afirmación quiere decir que el puesto de trabajo no tiene aplicativo CRM o qué infraestructura tecnológica debe tener este puesto de trabajo?

Respuesta: El puesto de trabajo debe tener las herramientas técnicas (computador, teléfono) y tecnológicas (Software ofimático, Conexión a Internet, herramientas transversales entre las que se cuentan el CRM, Mesa de Ayuda, Plataforma de Conocimiento, y el punto de grabación).

Observación No. 4: Se solicita a la entidad aclarar cuantos días de implementación tendrá el futuro proveedor y para qué fecha la entidad tiene contemplado el inicio de la operación?

Respuesta: La entidad reitera que el futuro contratista tendrá la obligación de realizar la implementación de la operación dentro de los 15 días calendario subsiguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. Esta aclaración se verá reflejada en la respectiva Adenda.

Observación No. 5: Se solicita a la entidad aclarar si dentro del espacio físico que la entidad proporcionara al proveedor para los canales presenciales está incluido la mesa, la silla o el proveedor debe suministrarlos?

Respuesta: La entidad aclara que dentro del espacio físico que se proporcionará al proveedor para los canales presenciales están incluidas las mesas y las sillas.

Observación No. 6: A nivel operativo Contact Center Américas que necesitaría para el control de la operación?, entendemos que dentro del anexo técnico establece que el proveedor debe suministrar los computadores solamente, favor aclarar.

Respuesta: En el Anexo Técnico y en los demás documentos que forman parte integral del proceso se establecen los elementos y recursos de control operativo que se deben implementar en el marco del futuro contrato. Le sugerimos revisar integralmente todos los documentos del proceso.

Observación No. 7: Si la grabación es al 100% se solicita a la entidad aclarar porque solo se cotizaría 26 puertos de grabación fijos, entendiendo que la operación del equipo base son 59 agentes de los cuales 19 estarán en las instalaciones de la entidad y 40 en las instalaciones del proveedor incluyendo el puesto del jefe de operaciones, favor aclarar.

Respuesta: Los 26 puntos fijos de grabación corresponden a 7 agentes telefónicos del skill jurídico, 18 agentes telefónicos del skill natural y 1 punto para las notificaciones de PQRS Escritas.

Observación No. 8: Item 5.1.3. del anexo técnico, Mesa de Ayuda: “La herramienta debe enviar un correo electrónico con el número del ticket al usuario del caso y debe enviar un correo al momento que se tenga el insumo final, es importante señalar que el proveedor deberá diseñar el flujo correcto para que al usuario final le llegue la información de manera clara, pertinente y oportuna.” Se solicita a la entidad aclarar si el proveedor debe realizar algún proceso de documentación ya que mencionan que se debe diseñar el flujo favor aclarar el alcance.

Respuesta: Los parámetros con los cuales debe ser implementada la herramienta fueron señalados claramente en el numeral 5.1.3. del Anexo Técnico y en el documento informativo Anexo 5 Estructura de la mesa interna de escalamientos. Adicionalmente, el flujo asociado a la operación de la herramienta deberá ser entregado en la etapa de implementación.

Observación No. 9: Se solicita a la entidad aclarar en el ítem de valor agregado en eficiencia canal de voz y datos donde estipulan 4GB, es Giga o realmente es Mega.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que efectivamente el dimensionamiento del criterio no corresponde a Gigabytes sino a Megabytes, en consecuencia el criterio será objeto de ajuste mediante Adenda.

Observación No. 10: En cuanto a los costos variables personal de apoyo se solicita a la entidad aclarar a nivel tecnológico ¿qué herramientas tecnológicas se deben tener en cuenta en el puesto de trabajo? ya que según documento de respuesta la entidad manifiesta que para el personal de apoyo debe incluirse el puesto de trabajo y los puntos de grabación solamente, no se requiere la herramienta del CRM?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta correspondiente a la observación No. 3.

Observación No. 11: Acreditación de experiencia Ítem 5.2.1. “Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través, de un Costumer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales Inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial), requerida para participar en la Convocatoria Pública y celebrar el contrato proyectado, los participantes deben reunir y acreditar los requisitos de aptitud y los antecedentes y la experiencia que se consignan en el presente numeral.

Certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados exitosamente o a satisfacción del contratante, ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través, de un Costumer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales Inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial).

A través, de las certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados exitosamente el Proponente debe acreditar un volumen mínimo anual de transacciones Inbound: igual o superior a un millón al año, y un volumen mínimo anual de transacciones Outbound: igual o superior a un millón de transacciones al año.

Respecto de cada contrato, debe indicarse en la respectiva certificación el valor total del mismo incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA. Para establecer el valor ejecutado se hará la conversión del valor nominal de los contratos acreditados a salarios mínimos mensuales legales vigentes. El Proponente deberá diligenciar el formato No. 3, en el cual efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual tomará el valor del salario mínimo legal del año de suscripción del contrato principal y de las adiciones si hay lugar a ello, certificado por el Banco de la República, lo cual será verificado por la entidad.

La sumatoria de los valores de todos los contratos reportados debe expresarse en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) cuya sumatoria debe ser igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto oficial estimado del presente proceso expresado en SMMLV sin incluir el Impuesto a las Ventas, IVA. En caso que los contratos que hayan ejecutado en condición de integrante de consorcio o unión

temporal, el valor que se tendrá en cuenta para acreditar su experiencia corresponderá al resultado de multiplicar el porcentaje de participación”.

Entendemos y estamos de acuerdo con la entidad que la acreditación de la experiencia este ligada al objeto de la licitación, pero en muchos casos las entidades con las que se suscriben contratos no establecen específicamente dentro de su objeto “prestación de servicios de operación del centro de gestión del servicios, a través, de un Customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO)”, dado que si bien es cierto para el ICFES es importante que el futuro proveedor tenga experiencia en la prestación de este servicio, los contratos por lo general para esta clase de actividades se limitan a tomar el objeto como la prestación de servicios de en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO)”, Gestión en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida.; sin dejar a un lado el Customer Relation Manager (CRM), ya que ésta es una herramienta tecnológica que hace parte del servicio a prestar, y está ligada al contrato, pero que no es el objeto específico del contrato.

De tal manera se solicita a la entidad analizar la posibilidad que Contact Center Américas acredite la experiencia con uno o con cinco (5) contratos de los cuales uno (1) al menos tenga por objeto específico La prestación del servicio de Contact Center, bajo la modalidad de Outsourcing incluyendo un Customer Relation Manager (CRM) y no todos los contratos.

Respuesta: En aras de garantizar la Pluralidad de Oferentes, la entidad acoge la observación y en consecuencia, se modificará el criterio para acreditar la experiencia, quedando este aspecto de la siguiente manera: “...Certificaciones de hasta cinco (5) contratos terminados exitosamente y a satisfacción del contratante, cuya ejecución haya finalizado durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública; las certificaciones de forma individual o conjunta deberán acreditar la experiencia del oferente en la prestación de servicios de operación de centros de gestión de servicios en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) en los cuatro canales Inbound (atención telefónica, atención electrónica, atención de comunicaciones escritas y atención presencial), y al menos uno de estos contratos deberá incluir la prestación del servicio a través de un Customer Relation Manager (CRM)...”

2. EFICIENCIA Y SERVICIOS S.A., 22-04-2015

Observación No. 1: Para lograr un ejercicio de costeo exacto, ¿cuál es el mes de arranque de operaciones esperado en el 2015?

Respuesta: Tal como lo prevé el Cronograma del Proceso CP 02-2015, la Entidad estima el inicio de operación para el mes de junio de 2015.

Observación No. 2: En el numeral 3.2.3 el indicador de quejas y reclamos “La meta es que el número de quejas y reclamos que se reciben por cada 10.000 solicitudes atendidas no sea superior a 10”

¿Se refiere este volumen, que en apariencia es muy bajo, exclusivamente a la gestión atribuible a la responsabilidad del oferente?

Respuesta: Este indicador es de la Entidad, no es de responsabilidad del Contratista.

Observación No. 3: En el numeral 4.1.1. **Canal de Atención Telefónica** “El PBX del Icfes debe ser atendido por el personal de inbound, por cuanto no es posible que el proveedor tenga acceso a la red de datos del Icfes. Del promedio de llamadas mensuales atendidas en 2015 por el PBX (989), el 55% corresponde a transferencias al Call Center y el 45% transferencias a funcionarios del Icfes.”

- ¿se requiere que el PBX es atendido por parte del oferente?
- ¿Cuál es el volumen de llamadas del PBX?
- ¿Debemos poner la tecnología de PBX?
- ¿Debemos contratar la gente del PBX?
- ¿Qué tipo de tecnología tiene el PBX del ICFES (marca y modelo)?
- ¿Cómo es la Topología de red?
- Solicitamos la cantidad de troncales de entrada y salida
- ¿Cuál es la Tecnología en PBX y en usuarios?
- ¿Están dispuestos a cambiar la numeración?

Se aconseja que físicamente el PBX esté ubicado en las instalaciones del ICFES y esté a su cargo.

Respuesta: Las condiciones de servicio para Canal Telefónico plasmadas en el numeral 4.1.1, subnumeral 20., establecen “20. El PBX del ICFES debe ser atendido por el personal de Inbound, por cuanto no es posible que el proveedor tenga acceso a la red de datos del ICFES. Del promedio de llamadas mensuales atendidas en 2015 por el PBX (989), el 55% corresponde a transferencias al Call Center y el 45% transferencias a funcionarios del ICFES.”

De otro lado, se ratifica que la tecnología del PBX será provista por el ICFES y que el mismo estará ubicado en las instalaciones de la Entidad. En consecuencia, las características técnicas del PBX serán informadas oportunamente al Contratista para que pueda suministrar el canal para la transferencia de llamadas hacia el Call Center.

Observación No. 4: En el numeral 5.1.1 **CRM colaborativo y/o Sistema Integrado para Gestión de clientes**, numeral 2, tercer párrafo; por favor confirmar si el sistema de administración de claves únicas de usuario debe ser administrado por el oferente y si el servicio es opcional o no.

Respuesta: La Entidad reitera lo establecido en el último párrafo del numeral citado por el observante, el cual textualmente reza “En este punto es muy importante aclarar que el CRM que se requiere para el Centro de Gestión del Servicio NO es un CRM analítico ni operacional, por tanto, no habrá integración con los sistemas misionales del ICFES, sino ÚNICAMENTE con los aplicativos de los canales de contacto que se describieron

en el apartado anterior: canal telefónico, canal presencial, canal electrónico (con sus tres subcanales) y canal de comunicaciones escritas.”

En este sentido, es preciso insistir en que el párrafo citado por el observante hace referencia a cómo el ICFES interactúa con los ciudadanos a través de los sistemas misionales, los cuales no están incluidos en el alcance del presente proceso.

Observación No. 5: Nuestro índice patrimonial está afectado por una situación específica de unas provisiones hechas para unos conceptos de indemnidad laboral, por lo tanto el indicador obtenido es de 0,278, pero nos presentaremos en unión temporal con otra empresa que ponderado de acuerdo al peso de la participación de la sociedad logramos el cumplimiento. ¿Es esto impedimento para presentarnos?

Respuesta: No es impedimento, los interesados podrán presentarse como proponentes plurales (UT o Consorcios) en las condiciones previstas en el Pliego.

Observación No. 6: En el numeral 5.1.3 Mesa de ayuda, Por favor definir si la mesa de ayuda es un help desk interno o es la funcionalidad incluida y ampliamente descrita en el CRM para la atención de PQRs de clientes .Si es una mesa de ayuda interna, definir número de usuarios a atender y número de personas que necesitan aplicativos de mesa de ayuda cuando se hagan escalamientos internos.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 8. de Contac Center Américas.

Observación No. 7: En el numeral 5.2.2 IVR (interactive voice response), ¿cuáles son los volúmenes de transacciones en el IVR ? y ¿Cuáles son las características de los aplicativos que debe consultar el IVR?

Respuesta: Los volúmenes de transacciones de IVR fueron informados a través del Anexo Informativo No. 11 – Niveles de Servicio y volúmenes por mes, le sugerimos consultar el respectivo anexo.

En relación con la segunda pregunta le informamos que las características del IVR requerido por la entidad se encuentran contempladas en el numeral 5.2.2. del Anexo Técnico y la estructura del mismo fue informada a través del Anexo Informativo No. 2 – Estructura del IVR.

Observación No. 8: En el numeral 5.2.6 Herramienta para el monitoreo remoto y de cada uno de los agentes, “... la calificación del servicio no puede ser superior al 70% , cuando en un mes existan 3 eventos adversos...”, Consideramos Que esta penalización es drástica , sugerimos que sea revisada .

Respuesta: Revisada la importancia estratégica del servicio a contratar, la entidad reitera las condiciones del servicio informadas a través de los diferentes documentos del proceso y en consecuencia no acoge la observación.

Observación No. 9: En el anexo técnico, numeral 10 implementación, literal 13 “Instalación de spark en el puesto de la gestora de canal telefónico y electrónico”, ¿a qué se refiere con spark?

Respuesta: El Spark es un aplicativo de comunicación interna del ICFES. Se requiere que una persona de las instalaciones del contratista tenga instalada dicha aplicación. El ICFES suministrará las instrucciones para la instalación y el proveedor deberá garantizar el permiso de acceso.

Observación No. 10: En el anexo 6, tablero de control, debido a que nosotros tenemos los aplicativos, para el reporting se accede en la nube. ¿Se debe manejar además estrictamente el tablero de control en Excel presentado en este anexo?

Respuesta: El numeral 5.1.5. Herramienta para la generación de tableros de control, del Anexo técnico establece que el tablero de control debe ser un módulo del CRM, sin embargo, la Entidad aclara que durante la etapa previa a la entrada en operación del CRM, el Proveedor podrá manejar el tablero de control a través de Excel o de herramientas que le permitan reportar, como mínimo los indicadores citados en el Anexo Informativo No. 6.

Observación No. 11: En el anexo 8 cuadro de métricas, para el canal telefónico natural, consideramos que el porcentaje de nivel de servicio es demasiado bajo teniendo en cuenta el nivel de abandono de un 3%. ¿A qué se refieren con el canal tramites asociados a servicios?, por favor explicar el indicador completo y ampliar la explicación de ese canal.

Respuesta: Si bien es cierto que los dos indicadores, nivel de servicio y nivel de atención, están correlacionados, es claro para la Entidad que se refieren a mediciones independientes respecto del servicio telefónico prestado por el contratista; por un lado el nivel de servicio hace referencia al porcentaje de llamadas que son atendidas antes de 20 segundos, mientras que el nivel de atención mide el porcentaje de llamadas en las cuales el usuario desiste del contacto telefónico, es decir que el usuario finaliza la llamada sin obtener atención por parte de un agente.

De otro lado, la Entidad se permite aclarar que a través del canal escrito se reciben y atienden trámites de competencia de la entidad, tales como: Solicitud usuario ICFES (antes código de primera promoción) - SABER 11°, Corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres, Legalización de documentos expedidos por el Icfes, Verificación de títulos expedidos por Icfes, Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes SABER 11° y SABER PRO; estos trámites tienen indicadores independientes de las PQR's, situación que se pone de manifiesto en el Anexo Informativo N. 8.

Observación No. 12: En el numeral 5.2.8, estas especificaciones técnicas del canal de voz y datos dedicado ¿es para el servicio de PBX?

Respuesta: El numeral 5.2.8 Disponibilidad de canal de voz y datos dedicado, del Anexo Técnico determina “Se requiere la disponibilidad de canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up de mínimo 512K. A través de este canal se hará la transferencia de llamadas entre el ICFES y el Contact Center.”

Desde el ICFES hasta el proveedor actual se transfieren entre el 2% del total de las llamadas recibidas. Del proveedor al ICFES se transfiere el 0.02%...” (subrayado fuera de texto).

Observación No. 13: En el numeral 6.2.2 Personal de Apoyo adicional, los tres conceptos se refieren a agentes master; debemos suponer que la primera línea es para agentes master, la segunda para agentes senior y la tercera para agentes junior?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 1. de Contact Center Américas.

Observación No. 14: Dentro de los valores agregados, consideramos que existen otros en el diseño de la operación y en los modelos de atención en los diferentes canales que pueden ser muy valiosos en los resultados de la operación; en éste caso ¿cómo pueden ser calificados?

Respuesta: Los factores de ponderación técnica fueron establecidos en el numeral 6.2. del Pliego de Condiciones. No obstante, el contratista que resulte adjudicatario podrá suministrar los valores agregados que considere pertinentes previa aprobación del Supervisor del Contrato.

3. EFICIENCIA Y SERVICIOS S.A., 22-04-2015 – Segunda Correo

Observación No. 1: En el numeral 9.2 facturación, sugerimos que el pago se haga a 30 días, no a 60.

Respuesta: La forma de pago se encuentra descrita en el numeral 4.3 del Pliego de Condiciones. El aparte del numeral 9.2 del anexo es sólo un referente de las políticas de pago de la Entidad y debe entenderse a título informativo.

Observación No. 2: En el numeral 9.3 penalizaciones, párrafo 5, por lo que se interpreta de la redacción la disponibilidad debe ser del 100%, indicador que no es posible lograr en la realidad. Revisar redacción y nivel de disponibilidad esperada

Respuesta: Revisada la importancia estratégica del servicio a contratar, la entidad reitera las condiciones del servicio informadas a través de los diferentes documentos del proceso y en consecuencia no acoge la observación.

Observación No. 3: En el numeral 7.3 Perfil de cargos , consideramos que los años de experiencia exigidos en los perfiles **Respuesta:** del jefe de operaciones , gestor de atención telefónica y electrónica y del gestor del canal de contacto segmentado, son muy altos así como los salarios.

Respuesta: Revisada la importancia estratégica del servicio a contratar, la entidad reitera las condiciones del servicio informadas a través de los diferentes documentos del proceso y en consecuencia no acoge la observación. Así mismo, aclara que los valores sugeridos de remuneración fueron considerados dentro del estudio técnico y económico realizado por el Instituto.

4. CALL CENTER S.A., 22-04-2015

Observación No. 1:

En relación con el numeral 5.3.1. Índice de liquidez, nos permitimos insistir (dado que no fue respondida nuestra observación en este sentido en etapa de pre-pliegos, enviada al correo indicado vgarcia@icfes.gov.co) en que se modifique en el sentido de exigir un índice MENOR O IGUAL al 72%, y no menor o igual al 70%, tal como está actualmente.

Lo anterior, porque creemos que ese indicador no está justificado en los estudios previos, ya que el documento publicado llamado "requisición", que al parecer es el estudio previo y contiene el estudio de mercado (no hay estudio de mercado independiente publicado), nada dice acerca del método utilizado, los datos de base y los criterios en los que se fundamentó el ICFES para establecer un indicador de 70% y no del 72% o más, por tanto, al no estar técnica y financieramente sustentado, dicho indicador en vez de ser un elemento que ayude a la obtención de más y mejores propuestas se convierte en un elemento arbitrario e injustificado que impide la libre participación de oferentes, lo cual desdice de la transparencia e imparcialidad que debe observar el Estado en sus procesos de selección.

Así mismo, el documento llamado "requisición" carece de toda la información necesaria para cumplir con lo que dice el Manual de Contratación del ICFES, numeral 4º del artículo 11, pues por ninguna parte están las "conclusiones y/o resultados obtenidos del estudio de mercado (que) permite a la entidad contar con un marco de referencia base, en relación con el precio, la calidad de los bienes y el personal requerido para la ejecución del contrato, así como, conocer la información relativa a las empresas que ofrecen y/o tienen la capacidad para ofrecer el bien o el servicio y la oferta existente", en lo que tiene que ver con la fijación de los requisitos habilitantes financieros.

Así mismo, carece de lo que indican los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, entidad que establece lo siguiente para fijar requisitos habilitantes financieros:

"La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato. **En consecuencia, la Entidad Estatal debe establecer los requisitos de capacidad financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de los posibles oferentes** (ver la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector en <http://www.colombiacompra.gov.co/manuales>). **En atención a la naturaleza del contrato a suscribir y de su valor, plazo y forma de pago, la Entidad Estatal debe hacer uso de los indicadores que considere adecuados respecto al objeto del Proceso de Contratación. Las Entidades Estatales no deben limitarse a determinar y aplicar de forma mecánica fórmulas financieras para determinar los indicadores.** Deben conocer cada indicador, sus fórmulas de cálculo y su interpretación".

En la requisición señalada no hay información que nos diga cuáles son los elementos "relativos al objeto del proceso de contratación y de los posibles oferentes" de los cuales se valió el ICFES para establecer

un 70% de endeudamiento máximo, lo cual es suficiente como para que el ICFES suspenda el proceso hasta tanto haga un estudio de mercado completo, pues como están las cosas, un ente de control podría, o debería, suspender el proceso por falta de un estudio de mercado completo que sustente lo pedido en los pliegos, pues cuenta con requisitos que no obedecen a razones técnicas y como tales restringen injustificadamente la participación de múltiples oferentes.

Por ejemplo, no puede saberse de lo dicho en ese estudio previo cual fue el nicho de mercado que se analizó para fijar el precio de mercado, por ejemplo: ¿se pidieron cotizaciones a empresas de ciudades distintas a Bogotá? Nosotros, como una de las empresas líderes a nivel nacional en servicios de contact center, nunca recibimos invitación a participar en el estudio de mercado estando en plena capacidad de hacerlo aún estando radicados en la ciudad de Medellín; tampoco tenemos conocimiento de que alguna empresa del gremio en esta ciudad haya sido invitada al estudio de mercado, luego, ¿ puede tenerse como bien hecho un estudio de mercado para servicios de contact center hecho sólo con empresas de Bogotá, cuando empresas capaces e idóneas para este servicio existen en distintas y numerosas ciudades del país?

Así las cosas, comedida y respetuosamente solicitamos nuevamente que el requisito de nivel de endeudamiento pueda ser cumplido con un 72% o menos, para efectos de poder participar en igualdad de condiciones con los demás interesados en el proceso.

Respuesta: En relación con la observación, es preciso indicar que la Entidad si realizó el estudio de mercado, circunstancia que se puede evidenciar en el cuerpo de la requisición, el cual sirvió de base para la estructuración de los costos del proceso. En lo que respecta a los indicadores financieros, es preciso mencionar que consultado el mercado se determinaron unos rangos razonables en consideración a la cuantía y al objeto del proceso. Ahora bien, una vez analizada la observación, se encuentra que el porcentaje sugerido para el indicador de endeudamiento, se enmarca dentro del rango que garantiza que el proponente tiene capacidad para responder por las obligaciones que surjan con ocasión del objeto contractual. En consecuencia, en aras de garantizar la pluralidad de Oferentes, la Entidad accede a la solicitud, situación que se verá reflejada en Adenda.

5. OUTSOURCING S.A., 22-04-2015

Observación No. 1: Fecha de Salida a Operaciones: Muy amablemente solicitamos aclarar la nueva fecha de salida a producción.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 4 de Contact Center Américas.

Observación No. 2: Experiencia. Pág. 22: Muy amablemente solicitamos que sean validas las certificaciones de contratos en Ejecución, teniendo en cuenta que en muchos de estos contratos se supera el numero de transacciones que solicita el ICFES, aun cuando no se cumpla el año de ejecución del contrato, lo que indica que el proveedor cuenta con esta experiencia, que es lo que realmente debe tener la entidad al momento de validar

Respuesta: Por favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 11 de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 3: Experiencia. Pág. 22: Se deben entregar hasta 5 certificaciones.... Esto quiere decir que podemos entregar menos de este número, siempre y cuando se cumpla con las transacciones solicitadas tanto de Inbound como de Outbound y en ellas se demuestre la multicanalidad, así sea un solo contrato?. O necesariamente deben ser las 5 certificaciones.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 11. de Contact Center Américas S.A.

Adicionalmente se reitera que a través de las certificaciones aportadas, el Proponente debe acreditar un volumen mínimo anual de transacciones inbound: igual o superior a un millón al año, y un volumen mínimo anual de transacciones outbound: igual o superior a un millón de transacciones al año.

Observación No. 4: Personal de Apoyo Adicional. Numeral 6.2.2.: Por favor aclarar si existe un error en la redacción de la cantidad de agentes, ya que solo hace mención a los agentes master en los 3 cuadros, con lo cual no sería coherente.

Adicional aclarar si este personal es para apoyo únicamente, es decir que el numero que otorgue el proveedor será utilizado en cualquier momento del contrato, o es un número de agentes fijos mensuales que serán utilizados como apoyo?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 1. de Contact Center Américas.

De otro lado, se ratifica lo señalado en el criterio de ponderación técnica, en el sentido de que los agentes adicionales deberán prestar sus servicios durante todo el plazo de ejecución del contrato (36 meses).

Observación No. 5: 6.2.1. Valores Agregados Telecomunicaciones: La cantidad de minutos o mensajes que entregue el proveedor los debe descontar en la plantilla de precios?, o estos valores que ofrezca son adicionales a los que el ICFES solicita en la plantilla de precios y serán entregados durante la ejecución del contrato?.

Respuesta: Tal como se establece en el criterio, la cantidad de minutos o mensajes se entienden como adicionales; en consecuencia, el oferente deberá diligenciar el formato de oferta económica con los valores allí establecidos sin descontar la cantidad que ofrezca como valor agregado.

Observación No. 6: Tecnico: Solicitamos nos aclaren si El ICFES solicita un plan de recuperación ante desastres?, si es así, que % se debe recuperar.

Respuesta: El proveedor debe contar con un plan de contingencia para toda la operación, no sólo para desastres, sino para todas las demás eventualidades. El porcentaje de información a recuperar debe ser del 100%.

Observación No. 7: Valores agregados: El monitoreo desde dispositivos móviles, debe utilizar el servicio de datos o conexión Wifi para escuchar las llamadas en tiempo real o es posible realizar una marcación a un número gratuito para escuchar estas llamadas.

Respuesta: La Entidad considera que, mientras la herramienta cumpla con la funcionalidad descrita en el Pliego de Condiciones, es viable cualquiera de las opciones planteadas.

6. CADENA S.A., 22-04-2015

Observación No. 1: Establece el pliego de condiciones: 5.3 Capacidad Financiera. Cordialmente solicitamos a la entidad que apelando al principio que define las Uniones Temporales como los mecanismos que dos proponentes tienen para sumar capacidades para prestar un servicio de la manera requerida en los procesos de contratación pública, solicitamos que para los indicadores financieros se acepte que en las uniones temporales se pondere el peso de los indicadores, de manera proporcional a la participación de los actores en la unión temporal.

Respuesta: El numeral 5.3 del pliego de condiciones establece, entre otros aspectos los siguientes “...En los casos de Proponentes Plurales, la Capacidad Financiera será obtenida como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate, que en ningún caso puede ser inferior al veinte por ciento (20%).”

Los integrantes de Proponentes Plurales que hayan acreditado Capacidad Financiera, no pueden ser excluidos de la asociación de que se trate, ni ceder total o parcialmente su participación en ella, durante todo el plazo de ejecución del Contrato proyectado y hasta la liquidación definitiva de los compromisos recíprocos, sin autorización previa, expresa y escrita del ICFES, que solamente será impartida si la persona jurídica que haya de reemplazar al cedente cuenta con los mismos o mejores indicadores financieros y asume los mismos compromisos y responsabilidades...” (subrayado fuera de texto)

Observación No. 2: Aspectos técnicos: 2.2. Usualmente las mesas de ayuda o helpdesk son para soportar requerimientos técnicos de usuarios internos de las entidades para solucionar problemas o necesidades. Sin embargo, en el pliego no está claro lo requerido por la entidad, por lo cual solicitamos se aclare si se requiere esta mesa de ayuda para este propósito o si el foco es que opere como una Mesa de atención de PQR, pues estará atendiendo requerimientos de clientes de la entidad.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 8. de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 3: En el numeral 4.1.1., en lo referente a atención de PBX se plantea:

- Que las llamadas dirigidas a los funcionarios de la entidad no deban ser recibidas y direccionadas desde el canal telefónico de atención al ciudadano que se quiere contratar.
- Especificar tecnología del PBX, marca, modelo, tipología de red,
- cantidad de troncales (entrada y salida), tecnología de los terminales.
- ¿Está dispuesta la entidad a cambiar los números telefónicos?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 3. de Eficiencia y Servicios S.A.

Observación No. 4: En el proceso se habla de un tablero de control, que muestran como ejemplo en un archivo de Excel. ¿Es requerido que este tablero de control se genere automáticamente extrayendo los datos de los diferentes sistemas que lo alimentan o es posible que los datos se extraigan de cada sistema involucrado para luego consolidarlos de manera manual en un solo archivo?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 10. de Eficiencia y Servicios S.A.

Observación No. 5: Respecto a la encuesta de satisfacción, por favor enumerar los casos en los que debe llevarse a cabo.

Respuesta: Las condiciones de aplicación de las encuestas de satisfacción se encuentran definidas en el Anexos Técnico, para cada uno de los canales.

Observación No. 6: ¿Cuál es la fecha de arranque de implementación provista por la entidad?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 4 de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 7: ¿Cuál es la fecha de salida a producción del servicio?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 4 de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 8: ¿Cuántas cartas o comunicaciones se estiman enviar por año en el canal de correspondencia por combinatoria?

Respuesta: El dimensionamiento de la operación fue informado mediante el Anexo Informativo No. 7. Sugerimos respetuosamente, consulta dicho anexo.

7. GRUPO DIGITEX, 22-04-2015

Observación No. 1: Para cada uno de los siguientes sw indique: cantidad de usuarios, tipo de licencia requerida y concurrencia y cuantos accesos espera por día a cada una de ellas?

- Agente Virtual
- Chat
- PQR
- CRM

Respuesta: El dimensionamiento de la operación fue informado mediante el Anexo Informativo No. 7. Sugerimos respetuosamente, consulta dicho anexo. De otro lado, el contratista deberá contar con el licenciamiento de todas las herramientas que emplee en el marco de la operación y que garanticen los niveles de servicio establecidos en los documentos del proceso.

Observación No. 2.: Indique que requerimientos adicionales tiene para los chat, PQR, CRM y agente virtual (Con nombre, y versión de cada uno de ellos.):

- Lenguaje de Programación,
- Navegador,
- Sistema Operativo,
- BD

Respuesta: Los requerimientos técnicos para cada tipo de canal, se encuentran establecidos en el Anexo Técnico.

Observación No. 3.: Se firmará un documento de alcance al inicio del contrato?

Respuesta: Las condiciones para la implementación de la operación se encuentran establecidas en el numeral 10 del Anexo Técnico, y el alcance de los servicios requeridos por la Entidad, se encuentra establecido en el cuerpo del mismo documento.

Observación No. 4.: Indique de manera clara y precisa, cada uno de los reportes que requiere de la herramienta. Es indispensable que sean listados cada uno de ellos.

Respuesta: Los reportes mínimos requeridos para el CRM se encuentran establecidos en el Anexo Técnico, y en los Anexos Informativos publicados en el marco del presente proceso.

Observación No. 5.: Se debe hacer una integración con la PBX del ICFES para la transferencia de llamadas.

- a.Cuál es la marca de la PBX?
- b. La troncal se debe establecer SIP, H323?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 3. de Eficiencia y Servicios S.A..

8. EMTELCO, 22-04-2015

Observación No. 1.: Pliego de Condiciones Definitivo, 4.2 Presupuesto Oficial del Proceso. El presupuesto tiene iva incluido?

Respuesta: El Presupuesto oficial NO incluye el IVA. El Presupuesto será objeto de modificación mediante Adenda, de la siguiente forma:

*“El presupuesto oficial del proceso es de **DIEZ MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL NOVENTA Y NUEVE PESOS (\$10.956.929.099) MÁS IVA**, de acuerdo al estudio de mercado realizado (análisis de costos y estimación del presupuesto), discriminados de la siguiente manera: **a)** Presupuesto de la Vigencia 2015 por valor de **DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS MCTE (\$2.499.432.681) MÁS IVA**, el cual se encuentra respaldado mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 459 de 2015; **b)** Presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2016, por valor de **TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$3.557.042.390) MÁS IVA**; **c)** Presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2017, por valor de **TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$3.557.042.390) MÁS IVA** y presupuesto por concepto de Vigencias Futuras 2018, por valor de **MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$1.343.411.639) MÁS IVA**.”*

Observación No. 2.: Pliego de Condiciones Definitivo. 6.2.1 Valores agregados. Teniendo en cuenta que el contrato se ejecutara en los años 2015, 2016, 2017 y 2018, como debe interpretar la cantidad de recursos adicionales que se solicita de forma anual? Ejemplo: en caso de ofertar 50.000 minutos a celular quiere decir esto que para todo el contrato deben suministrarse 200.000 minutos o 150.000 minutos?

Respuesta: La entidad Entiende que el plazo de ejecución del contrato es de 36 meses y que cada año es de 12 meses; en consecuencia, los valores agregados se harán exigibles en periodos de 12 meses ejecutados.

Observación No. 3.: Pliego de Condiciones Definitivo. 6.2.2 Personal de apoyo adicional. "Favor aclarar la diferencia en el ítem "concepto" de las 3 tablas ya que en las tres tablas se habla del mismo perfil a suministrar pero se den puntajes diferentes. Ejemplo: Tabla 2 por 5 Agentes Máster adicionales otorgan 30 puntos pero en la tabla 3 dice que por 6 solo dan 10 puntos. Favor aclarar la diferencia entre las tres tablas".

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 1 de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 4.: Pliego de Condiciones Definitivo. 7 OFERTA. La copia en medio magnético en cual de los dos sobres debe ir?

Respuesta: Cada Sobre deberá contener el medio magnético correspondiente a la información propia del sobre. Es decir, el sobre No 1. contendrá los medios magnéticos de los documentos que acreditan la capacidad jurídica, financiera y técnica; y el sobre No 2 contendrá los medios magnéticos de la oferta económica y los factores técnicos de ponderación.

Observación No. 5.: Pliego de Condiciones Definitivo.10.2 Obligaciones Específicas. Cual es la periodicidad con la cual se deben dar las capacitaciones solicitadas en la obligación 19?

Respuesta: Las capacitaciones relacionadas en el numeral 19 de las Condiciones Específicas establecidas en el Pliego, se deben dar como mínimo una vez durante toda la vigencia del contrato, cumpliendo las especificaciones previstas.

Observación No. 6.: Pliego de Condiciones Definitivo. 10.2 Obligaciones Específicas. "Es pertinente señalar que la única modificación a que habrá lugar es el incremento del salario mínimo" quiere decir esto que las tarifas se modificaran acorde al incremento del salario minimo durante la ejecución del contrato?

Respuesta: Los únicos valores sujetos a modificaciones durante la vigencia del contrato, serán los correspondientes a remuneración del personal; las modificaciones serán como máximo iguales al incremento porcentual del salario mínimo de cada vigencia.

Observación No. 7.: Pliego de Condiciones Definitivo. 5.2.1 Experiencia."ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública" en caso de tener contratos cuya fecha de terminación se encuentre dentro del plazo de los cinco años pero su fecha de inicio sea anterior a esta, estas certificaciones son válidas para aportar la experiencia solicitada?

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 11. de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 5.: Pliego de Condiciones Definitivo. 6.2.1 Valores agregados. "5.2.8 Canal de voz y datos" se solicita revisar el ancho de banda solicitado como valor agregado ya que lo estan pidiendo en gigabyte (GB), creemos que debería ser en megabyte (MB).

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 9. de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 6.: Pliego de Condiciones Definitivo. 4.1.2. Canal de Atención Electrónica. "Descripción del manejo de redes sociales" ICFES cuenta actualmente con una solución o aplicación para la gestión de las comunicaciones a través de redes sociales?

Respuesta: No. La administración de contenidos se realiza manualmente. Sin embargo, se reitera lo indicado en el Anexo Técnico en el sentido de que "El proveedor debe suministrar, cuando el ICFES lo solicite de manera expresa a través del supervisor del contrato, personal idóneo para prestar el servicio de apoyo a la atención de requerimientos ciudadanos recibidos a través de las redes sociales, respondiendo oportuna y adecuadamente las inquietudes de los ciudadanos y registrando las quejas, reclamos y denuncias que allí se reciban para darles el tratamiento establecido."

Observación No. 7.: ANEXO 9 – MODELO DE DOTACIÓN. ANEXO 9 – MODELO DE DOTACIÓN. Favor entregar la ficha técnica de los uniformes

Respuesta: La Entidad aclara que el Anexo Informativo No. 9. contiene un modelo de dotación, que se entiende como referente. La entrega de uniformes será de responsabilidad directa del contratista. Los uniformes deberán estar acorde con los lineamientos del Manual de Imagen de la Entidad.

Observación No. 8.: Pliego de Condiciones Definitivo. Formato 6. En cual de los dos sobres se debe anexar este formato.

Respuesta: Tal como se establece en el pliego de condiciones, los documentos que acrediten los factores de ponderación deberán ser incluidos en el sobre No. 2.

Observación No. 9.: Pliego de Condiciones Definitivo. 5.1.3 Requisitos de Acreditación Comunes. "Certificación expedida por el representante legal, el contador y el revisor fiscal o auditor externo, de requerirlo la persona jurídica de que se trate, o por el auditor interno (Controller), que identifique en forma clara y precisa quién o quiénes ostentan la condición de Beneficiarios Reales o Controlantes del Proponente Individual o de los integrantes de Proponentes Plurales, así como la composición accionaria o de cuotas o partes de interés social, salvo que el capital se encuentre listado en bolsas de valores o que se trate de sociedades anónimas." Nosotros somos Sociedad Anónima Simplificada, en este caso aplica este requisito?.

Respuesta: Tal como se establece en el Pliego de Condiciones, se encuentran exceptuadas del requisito todas las Sociedades Anónimas.

Observación No. 10.: Pliego de Condiciones Definitivo. Formato 2 - Presentación de las Ofertas. "Que en caso de resultar adjudicatario me comprometo a que a la terminación de la vigencia del Contrato, la obra cumplirá con la totalidad del alcance y los requerimientos y especificaciones técnicas de que trata el Anexo 1. del Pliego de Condiciones" Favor corregir ya que el anexo 1 corresponde al cronograma de pruebas 2015.

Respuesta: La Entidad aclara que el Anexo No 1 corresponde al Anexo Técnico que contiene todas las especificaciones técnicas de objeto, diferente al Anexo Informativo No 1 que corresponde al Cronograma de pruebas 2015, el cual se adjuntó como referente con el fin de dar claridad de los elementos que integran el proceso.

9. BPM CONSULTING LTDA, 22-04-2015

Observación No. 1: La acreditación de experiencia por parte de Proponentes Plurales se realizará mediante la presentación de Certificaciones de Contratos de sus integrantes (o de alguno de ellos), las cuales sumadas deben soportar las condiciones de experiencia exigidas por la presente Convocatoria Pública. ¿Es correcta nuestra interpretación?

Respuesta: La Entidad aclara que para efectos de acreditar experiencia en calidad de proponentes plurales (consorcios, uniones temporales, promesa de sociedad futura), es necesario que todos los integrantes cuenten con un porcentaje de la experiencia requerida, de forma análoga al requerimiento establecido para acreditar la capacidad financiera es decir, será obtenida como resultado de la suma ponderada en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate, que en ningún caso puede ser inferior al veinte por ciento (20%). Circunstancia que se verá reflejada en la respectiva adenda.

Observación No. 2: Existen contratos en los que se han atendido los cuatro (4) canales requeridos por el ICFES en la presente Convocatoria Pública, contratos en los cuales la gestión “a través de un Customer Relation Manager (CRM) en la modalidad de Business Process Outsourcing ha estado implícita dentro del alcance de los mismos. Para casos como este ¿es indispensable que dicha denominación esté explícitamente dentro de las certificaciones de experiencia o es un tema opcional? Preguntamos esto debido a que es de por sí bastante difícil lograr que un Cliente realice una certificación con un nivel de detalle tan alto como el solicitado en el Prepliego por el ICFES, para lograr ahora la inclusión de este nuevo detalle exigido ahora en el Pliego Definitivo.

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 11. de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 3: ¿La experiencia en gestión “a través de CRM” podría reemplazarse por el que el proponente sea Partner Certificado, con más de un (1) año de antigüedad, de una firma desoftware multinacional, cuyo alcance funcional incluya solución de CRM)?

Respuesta: La Entidad no acoge lo solicitado en esta observación, toda vez, que quien debe acreditar la experiencia requerida es el oferente o sus integrantes en los casos de proponente plurales.

Observación No. 4 El Numeral “5.2.1. Experiencia” consigna que se deben presentar certificaciones de hasta cinco (5) contratos ejecutados exitosamente o a satisfacción del contratante ¿Esto significa que se aceptarán certificaciones en las que se acredite que los servicios han sido prestados “a satisfacción del contratante”, aun cuando los servicios se encuentren en ejecución? (como lo ha aceptado la Entidad en los procesos de contratación precedentes del mismo objeto).

Respuesta: Favor remitirse a la respuesta entregada a la observación No. 11. de Contact Center Américas S.A.

Observación No. 5: El Numeral “5.3. Capacidad Financiera” consigna que “en los casos de proponentes plurales, la Capacidad Financiera será obtenida como resultado de la suma ponderada de los rubros financieros consignados en la información financiera y contable de cada uno de sus integrantes que concurra a su acreditación, en proporción a su respectiva participación en la asociación de que se trate. Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad indicar detalladamente la fórmula a aplicar para determinar los indicadores para el caso de los proponentes plurales (índices de liquidez, endeudamiento y patrimonio).

Respuesta: La Entidad insiste que los criterios financieros se calcularán a través de la suma ponderada en función del porcentaje de participación de cada integrante del proponente plural. De igual forma se reitera que en ningún caso la participación individual de cada integrante puede ser inferior al veinte por ciento (20%).