

## RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA CP-002-2015.

### OBSERVANTE: CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A. (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)

#### 1. Cronograma del proceso

Ítem 13, página 51, y de acuerdo con lo establecido en el aviso de convocatoria del proceso del asunto en referencia del proyecto del pliego de condiciones, es preciso manifestar a la entidad que los tiempos estimados para esta contratación se encuentran supremamente ajustados teniendo en cuenta que los pliegos definitivos de la presente convocatoria saldrían para el 30 de marzo del 2015, un día antes de salir a semana santa donde el 90 % de las empresas del país no laboran, perdiendo así 2 días hábiles para adelantar el proceso, de tal manera no se tendría el tiempo suficiente para preparar la oferta que cumpla con todos los requisitos establecidos por la entidad.

Por lo anterior solicitamos al ICFES que en cumplimiento de los principios de planeación, de la función administrativa y de la gestión fiscal previstos en el artículo 209 de la carta política, amplíe el plazo de entrega de propuesta por el término de igual o mayor a dos (2) días, por motivos de fechas festivas.

**Respuesta:** El cronograma del proceso se verá reflejado en el Pliego de Condiciones Definitivo.

#### 2. Requisición Punto 3 Análisis del Riesgo.

Teniendo en cuenta que la entidad hizo investigación con empresas del sector del servicio que pretende contratar, no se evidencia el riesgo (SIC) del tiempo de implementación estimado para este proyecto, si bien es cierto la entidad manifiesta que el proceso que adelanta es uno de los más importantes que tiene en el momento no le preocupa que los tiempos tan cortos como es el darle solamente 15 días al futuro proveedor para que implemente una operación tan sensible y tan importante le puede afectar su buen nombre, su posicionamiento y su buena nota de servicio del PNSC.

Po (SIC) tal razón se solicita a la entidad ampliar el plazo de implantación de la operación por lo menos 10 días más al contemplado en los términos de la licitación, queriendo decir que el plazo de implementación sea de mínimo de 30 días.

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que la implementación es una actividad y obligación contractual a cargo del contratista, debiendo éste asumir la carga operativa, logística, técnica, tecnológica y de toda índole para garantizar los estándares de operación, la Entidad no considera necesario modificar la matriz de riesgos. En relación con la implementación de la operación la Entidad no acoge la observación, teniendo en cuenta la planeación propia del proceso.

#### 3. Obligaciones Específicas del contratista Punto 10.2.2.

Se solicita implementar en máximo en 2 semanas los puestos y el personal para implementación. Sin embargo, de acuerdo con la experiencia en esta clase de actividades, es claro que el proceso de selección y contratación para el equipo de Agentes Base de personas tarda mucho más de Por tanto, se solicita a la entidad que este término sea ampliando como mínimo en dos semanas.

**Respuesta:** En relación con la implementación de la operación la Entidad no acoge la observación, teniendo en cuenta la planeación propia del proceso.

#### **4. Formato Oferta Económica**

Teniendo en cuenta que la entidad suministra numero de cantidades a ofertar, en el punto de costos variables se solicita a la entidad aclarar si las cantidades de minutos a celular, Minuto local (Bogotá), Minuto Nacional, Minuto a Teléfono Móvil, Mensaje electrónico, Mensaje de voz, Mensaje de texto, corresponden al total de minutos por todo el tiempo de ejecución del contrato (36 meses) o aclarar para cuanto tiempo tienen estimado consumir estos minutos.

**Respuesta:** Las cantidades descritas en el formato de oferta económica corresponden a un estimado realizado, que cubre la totalidad del plazo de ejecución establecido en el Pliego de Condiciones.

#### **5. Factores de Evaluación página 30 ítem valores agregados en telecomunicaciones:**

Teniendo en cuenta que los valores a ofertar constituyen un peso significativo en la asignación de puntos, se solicita a la entidad estipular un estimativo de mininos y máximos de minutos, mensajes electrónicos y de robot, con el fin de que hay un equilibrio entre los competidores de igualdad y de trato al momento de entrar la entidad a evaluar dicho factor.

#### **6. Factores de Evaluación página 31 Ítem “C” valor agregado en formación y desarrollo del personal.**

Teniendo en cuenta que los valores a ofertar constituyen un peso significativo en la asignación de puntos, se solicita a la entidad aclarar si solamente con la marcación de la X frente a la actividad a ofertar cumple con el requisito o se requiere algún registro.

5.1. Se solicita a la entidad aclarar si las 40 o 50 horas de capacitación son por todo el tiempo de ejecución del contrato o son mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

#### **7. Factores de Evaluación pagina 32 Ítem “d” valor agregado en eficiencia**

Teniendo en cuenta que los valores a ofertar constituyen un peso significativo en la asignación de puntos, se solicita a la entidad aclarar el alcance o a que se refiere “ porcentaje en el ofrece disminuir el costo promedio anual por transacción, a que transacciones se refiere la entidad?

6.1. Teniendo en cuenta que los valores a ofertar constituyen un peso significativo en la asignación de puntos, en el Porcentaje en el que ofrece disminuir consumo anual de resmas de papel. Se solicita a la entidad dar estadísticas de consumos de resmas de papel.

#### **8. Factor de Evaluación Personal de apoyo sin costo pagina 33 Ítem 6.2.2.**

Teniendo en cuenta que para poder ofertar un número determinado de asesores adicionales al proyecto, nos remitimos a la grafica No 8 del anexo técnico correspondiente a la contratación del centro de gestión del servicio del ICFES del 2015al 2018(versión 17de marzo de 2015), pagina 74, y revisando la mencionada tabla nos damos cuenta que la sumatoria del total de perfiles solicitados del equipo base se encuentra un error aritmético, del tal forma se solicita a la entidad revisar la grafica No.8 y modificar el número de asesores.

8.1. Teniendo en cuenta que los valores a ofertar constituyen un peso significativo en la asignación de puntos, se solicita a la entidad estipular un estimativo de mininos y máximos por cada perfil de tipo de agente, para así mismo poder ofertar un número determinado de asesores adicionales al proyecto.

**Respuesta numerales 5, 6, 7 y 8:** La entidad se encuentra trabajando en la revisión y el fortalecimiento de los factores de evaluación, por esta razón las sugerencias recibidas serán analizadas y las modificaciones, si a ello hay lugar, se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

## **9. Indicadores Ítem 3.2.3. Página 22 Anexo Técnico**

### **9.1. Favor indicar en qué consiste el Plan de Rutinas de Actualización a desarrollar durante el año?**

**Respuesta:** Tal como se establece en el Anexo Técnico "... Como parte de la gestión de conocimiento se diseña un Plan de Rutinas de Actualización para desarrollarlo durante el año, el cual debe incluir actividades de capacitación y/o talleres de refuerzo que incluyan temas de producto sobre las diferentes pruebas diseñadas por el Icfes y habilidades blandas que contribuyan a generar competencias tanto personales como profesionales requeridas en el desarrollo del servicio." (Subrayado fuera del texto original).

En este sentido, el Gestor de Conocimiento deberá presentar un plan anual de actualización de rutinas, de acuerdo con los formatos estandarizados del ICFES, en el cual se establezca el plan de capacitación sobre todos los temas que afectan a la operación de acuerdo con la línea del tiempo de las pruebas. En dicho documento, se debe indicar el tema y la fecha en la cual se va desarrollar la capacitación. Dicho plan es de estricto cumplimiento, por tanto el jefe de operaciones debe hacerle seguimiento semanal.

### **9.2. Favor informar de cuánto tiempo es cada rutina de actualización temática?**

**Respuesta:** Las rutinas dependerán de la existencia de temas nuevos para atender a los ciudadanos y de la complejidad propia de cada tema. El proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que su personal esté debidamente actualizado.

### **9.3. Favor informar si los procedimientos y protocolos iniciales de cada canal son entregados por el ICFES?**

**Respuesta:** La versión inicial de los procedimientos y protocolos será suministrada al inicio del contrato, sin embargo será responsabilidad del contratista su actualización permanente.

### **9.4. Favor informar si las capacitaciones iniciales que dicta el ICFES son las de la implementación?**

**Respuesta:** El ICFES en la etapa de implementación realizará capacitaciones sobre las temáticas propias de la Entidad. En este sentido, el Anexo Técnico textualmente indica " La capacitación del personal nuevo dura cinco días; tres de producto y 2 de procesos. La reinducción dura dos días. Una persona del ICFES dictará la capacitación inicial." (Subrayado fuera de texto original)

### **9.5. Favor informar el perfil de formadores requeridos, adicionales al gestor de conocimiento.**

**Respuesta:**

El ICFES prevé que, que como mínimo la actividad de formación será responsabilidad de un Agente Máster y un Agente Sénior, ver punto 7.3 del Anexo Técnico.

### **9.6. Favor informar los recursos requeridos para las capacitaciones (salas, equipos, conexión a aplicaciones, etc).**

**Respuesta:** Para desarrollar los procesos de capacitación se deberán contemplar todos los recursos técnicos, tecnológicos, de infraestructura, logísticos, recurso humano, y de toda índole, requeridos para llevar a cabo las capacitaciones de forma exitosa.

**9.7. Favor informar el procedimiento para la transferencia de conocimiento al gestor de conocimiento para la actualización a los agentes.**

**Respuesta:** Al inicio de la operación el ICFES entregará la guía de canales, los protocolos y procesos documentados, así como la información publicada en la plataforma de conocimiento. Lo anterior constituye la base de información para el diseño de las rutinas de actualización temáticas a cargo del Gestor de Conocimiento. Adicionalmente, este gestor deberá tener acceso a los insumos que entreguen las áreas del ICFES para las PQRS escaladas, con el fin de proponer y presentar proyectos de respuestas institucionales, las cuales serán revisadas y avaladas por la Entidad. El Gestor de Conocimiento deberá canalizar la información y buscar la estrategia para darla a conocer y garantizar la apropiación de la misma. Cuando exista una novedad sobre el proceso, el Coordinador (a) de la Unidad de Atención al Ciudadano informará de ella y de considerarlo necesario, programará capacitaciones con las áreas del ICFES.

**10. Ítem 10 Página 98 Anexo Técnico Implementación**

Se solicita a la entidad aclarar si las personas podrán ser contratadas por una empresa de servicios temporales.

**Respuesta:** El personal que se utilice para la ejecución de las actividades operativas del contrato deberá depender directamente del contratista.

**11. Ítem 7.3 Página 77 Anexo Técnico Perfiles y cargos**

Se solicita a la entidad aclarar si en los salarios que están escritos en el documento, ya están incluidos el 10% de asignación variable?

**Respuesta:** Los valores publicados en el Anexo Técnico son referentes mínimos de remuneración; sin embargo, se reitera que la remuneración e incentivos al personal será de exclusiva responsabilidad del contratista, quien en ningún caso, podrá estar por debajo de los mínimos referenciados.

**12. Anexo 1 Técnico canal de atención telefónica –**

Cuál es el porcentaje de personal de apoyo que se requiere para las temporadas con transacciones altas y cuáles son los meses pico en los que se presentan estas novedades?

**Respuesta:** Para dimensionar el personal de apoyo requerido para las temporadas con transacciones altas y los meses pico en los que se presentan estas novedades, se sugiere ver Anexo 7 - Dimensionamiento ICFES; allí se podrá observar la cantidad de agentes de base y de apoyo que se requieren por cada uno de los meses para el año 2015. Sin embargo, la cantidad personal de apoyo dependerá de las necesidades de la Entidad, en este sentido, este recurso se entiende como una bolsa que se va consumiendo en la medida de tales necesidades.

**13. Obligaciones Específicas del contratista Punto 10.2.2.1**

Se requiere accesos para monitoreo en línea y escucha de llamadas en tiempo real. Se solicita se aclare ¿Cuántas personas (licencias) requiere ICFES para el monitoreo y escucha de llamadas en línea remota?

**Respuesta:** La Entidad requiere como mínimo (2) dos licencias de acceso para el personal del ICFES. Estas licencias son independientes a las que debe tener el gestor de análisis, el gestor de conocimiento y el jefe de operaciones.

**14. Obligaciones Específicas del contratista Punto 10.2.2.2**

Se requiere contar con el 100% de llamadas grabadas y disponibles para su consulta. Se solicita se aclare ¿Por cuánto tiempo debe almacenarse esta información?

**Respuesta:** La entidad requiere que se grabe el 100% de las llamadas de In Bound como de Out Bound. Las grabaciones deben ser entregadas al ICFES en un disco duro en formato de audio compatible con cualquier reproductor, el contenido de las mismas deberán ser consultadas durante toda la vigencia del contrato y hasta 6 meses más después de la finalización del mismo.

#### **15. Obligaciones Específicas del contratista Punto 10.2.37**

¿Bajo qué parámetros el ICFES solicitaría cambios en el personal? Adicionalmente se solicita se aclare si la aplicación de 3 días calendario para la notificación de cambio, se ve afectada si el aviso se realiza el día viernes previo a festivo?

**Respuesta:** Cuando la actuación del personal del contratista afecte: la calidad del servicio y/o los niveles de servicio establecidos en los documentos del proceso y/o la imagen de la entidad o de sus servidores, y/o el buen clima laboral, solicitará por escrito al contratista el reemplazo del personal que considere pertinente. De otro lado, se informa que en ningún caso se verá afectado el plazo de 3 días hábiles para la notificación de cambio de personal.

#### **16. Canal de atención electrónica, Anexo Técnico punto 4.1.2. Condiciones del servicio para atención de comunicaciones escritas**

Para la gestión de las comunicaciones que deben ser respondidas de manera escrita, se solicita se explique ¿la impresión de los documentos digitales, es realizada por Contact Center Américas o por ICFES?

**Respuesta:** Las impresiones de documentos que se requieran en el proceso de atención de los requerimientos ciudadanos, a través, de cualquier canal, serán responsabilidad del contratista.

#### **17. Canal de atención de comunicaciones escritas Anexo Técnico punto 4.1.3 Condiciones del servicio para atención de comunicaciones escritas**

Para el caso de envío de respuestas de manera física se solicita a la entidad entregar estimativos mensuales de resmas de papel que se necesitarían en el evento del que el Contact center deba suministrarlas.

**Respuesta:** La entidad no considera procedente ni pertinente entregar estimativos de mensuales de resmas de papel. El volumen de impresión dependerá de la cantidad de requerimientos atendidos y la complejidad de las respuestas entregadas. Se reitera que las impresiones de documentos que se requieran en el proceso de atención de los requerimientos ciudadanos, a través, de cualquier canal, serán responsabilidad del contratista. No obstante, a título expresamente informativo se manifiesta que el consumo de papel durante el año 2014 fue de aproximadamente 420 resmas.

#### **18. Canal de atención de comunicaciones escritas Anexo Técnico punto 4.1.3 Condiciones del servicio para atención de comunicaciones escritas**

Se solicita a la entidad aclarar el alcance del seguimiento a la eficiencia en los servicios de mensajería.

18.1. Favor aclarar si el servicio de mensajería es contratado con un externo por el ICFES cómo el proveedor garantiza la entrega de documentos?, puesto que el personal que hace la labor NO está subordinado por el Contact Center?, así mismo si el mensajero no es de la nomina del Contact center cómo puede este último exigir una productividad? Pensamos que en este caso no se puede trasladar responsabilidades ajenas.

**Respuesta:** Como se indica en el Anexo Técnico, el ICFES cuenta con un servicio de mensajería especializado, en ese sentido, las responsabilidades de la empresa de mensajería se limitan a la entrega de las comunicaciones físicas de la Entidad y a reportar las novedades de la correspondencia (entrega efectiva o no efectiva y motivo de esta última situación).

Los procedimientos de entrega de correspondencia exigen al prestador del servicio reportar las novedades y será el Contratista quien consolide y reporte. El contratista no exige productividad al prestador del servicio de correspondencia, su responsabilidad en la última instancia del proceso radica en consolidar la información de las novedades de entrega de correspondencia y entregar los reportes correspondientes al ICFES.

#### **19. Canal de atención presencial Anexo Técnico punto 4.1.4. Condiciones del servicio para atención personalizada**

Se solicita a la entidad aclarar cuales serian las ciudades capitales a las que viajarían los asesores con el fin de proyectar gastos de tiquetes y viáticos.

**Respuesta:** La definición de las ciudades es una actividad que no está a Cargo del ICFES. En este sentido los lugares en los que se llevarán a cabo las Ferias de Servicio al Ciudadano serán informados al Contratista una vez el ICFES disponga de la respectiva información y el Contratista deberá asumir los gastos de traslado y permanencia de su personal durante los días de desarrollo de las Ferias.

#### **20. Plataforma de conocimiento Anexo Técnico punto 5.1.2**

Teniendo en cuenta que el proveedor debe suministrar una plataforma para mantener informado al personal, en la estructura de la plataforma se habla de un modulo de sección de E-learning en las que se aplican la evaluaciones de conocimiento, las presentaciones de las capacitaciones, los talleres de auto capacitación y foros temáticos, se solicita a la entidad el alcance que debe tener este modulo, y cuantas licencia se necesitarían suministrar.

**Respuesta:** El ICFES requiere que el Contratista en el marco de la Plataforma de Conocimiento cuente con una "Sección de E-learning: módulo en el que se aplican las evaluaciones de conocimiento, las presentaciones de las capacitaciones, los talleres de autocapacitación y los foros temáticos". El módulo debe permitir procesos de enseñanza-aprendizaje a través de Internet, caracterizados por una separación física entre instructores y personal objeto de capacitación, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continuada. El módulo debe permitir, si es del caso, la capacitación simultánea de todo el personal del Contratista, si así fuere necesario.

Es decir, la plataforma del conocimiento es una herramienta web transversal a la operación. Todo el personal vinculado a la cuenta y los 4 funcionarios de la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, deben tener acceso al aplicativo.

#### **21. Computadores de escritorio y portátiles punto 5.1.4. Anexo Técnico**

Teniendo en cuenta que el ICFEs (SIC) suministrará un número determinado de equipos con licencias Office, se solicita a la entidad cuantas licencias se requiere suministrar para el equipo base que estará en las instalaciones del proveedor?

**Respuesta:** La entidad aclara que después de una revisión detallada del tema y con el ánimo de garantizar al contratista su plena autonomía administrativa, técnica y operativa, tomó la decisión de no suministrar computadores, sino que ésta sea una responsabilidad a cargo del contratista, situación que se verá reflejada en la versión definitiva de los documentos del proceso.

## 22. Requisitos de infraestructura física en el canal de Atención Telefónica / Canal Electrónico Anexo Técnico punto 6.1

Se solicita a la entidad aclarar cuantos puestos de trabajo se requieren para esta operación y cuantos agentes según perfil.

**Respuesta:** El numeral 7.1 Equipo base de la operación, establece:

"...El proveedor debe ofrecer el siguiente equipo de trabajo base:

**GRÁFICA N° 8.**

	JEFE DE OPERACIONES	GESTOR DE CANAL	GESTOR DE PROCESO	ASESOR JUNIOR	ASESOR SÉNIOR	ASESOR MÁSTER	TOTAL
Atención Telefónica y Electrónica	1	1		18	7	6	33
Atención Ventanilla y Correspondencia		1		3		12	16
Gestión del Conocimiento			1		1	1	3
Gestión de grupo segmentado		1			2	1	4
Gestión del Servicio			1		1	1	3
Jefe de Operaciones							0
Total	1	3	2	21	11	21	59

..."

Adicionalmente, el numeral 7.2. Personal de Apoyo establece "Para garantizar los niveles de servicio en las temporadas de crecimiento del volumen de transacciones en los canales inbound, el proveedor debe garantizar el reclutamiento, la selección y la capacitación del personal de apoyo dimensionado, incorporando agentes con perfil junior al cual no se le realiza compensación variable.

Anualmente habrá una bolsa de 380 agentes que pueden ser contratados de acuerdo con el dimensionamiento mensual. (Ver anexo 7 dimensionamiento ICFES).

Para el canal de contacto segmentado también se contará con una bolsa de 4 agentes Máster, 13 agentes Sénior y 48 agentes Junior, para un total de 65 agentes, que apoyarán las campañas de salida que lo requieren."

Con base en la información registrada en los documentos del proceso, el oferente deberá estructurar su operación de tal manera que garantice el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la Entidad.

## 23 Facturación y penalizaciones punto 9.1. Estructura de costos

Se solicita a la entidad aclarar si dentro de los costos variables, para la bolsa de los 380 agentes hay que tener en cuenta los puestos de trabajo ya que no lo mencionan o se cotizan por separado?

**Respuesta:** En el formato de oferta económica se detalla cuáles y cuántos cargos del equipo base requieren puesto de trabajo y cuáles no.

23.1 En cuanto a los 63 agentes con diferentes perfiles para el tema de costos salariales se solicita a la entidad especificar el rango o numero de cada perfil.

**Respuesta:** Para el canal de contacto segmentado se contará con una bolsa de 6 agentes Máster, 17 agentes Sénior y 63 agentes Junior, para una bolsa anual de 86 agentes, que apoyarán las campañas de salida que lo requieren. Esta información se encuentra en el punto 7.2. del anexo técnico.

#### **24. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.1/1**

El CRM colaborativo requerido, con qué información será alimentado al inicio de la operación teniendo en cuenta que por lo que informan en el pliego las bases actuales no tienen información unificada y se entiende también que no es información estructurada uniformemente en todas las bases existentes? se requiere cargar dicho CRM con alguna base en específico? que y cuantos parámetros contienen las bases actuales?

**Respuesta:** Tal y como se indica en el numeral 5.1.1.1 del anexo técnico, el proveedor tendrá hasta diciembre de 2015 para modelar el proceso de carga de las bases de datos del directorio único de clientes en la solución del CRM colaborativo. La estructura de cada base se detalla en el anexo 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes, del anexo técnico.

#### **25. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.1/2**

Teniendo en cuenta lo mencionado en el tercer párrafo de este punto, significa esto que las instituciones educativas y personas que se inscriban al examen del ICFES deben crear un usuario en el CRM solicitado y obtener desde allí la información del resultado de sus exámenes?

**Respuesta:** No, la consulta de resultados se hace a través del sistema misional del ICFES, el cual no estará integrado al CRM colaborativo, sin embargo, el usuario único será el mismo en ambos sistemas.

#### **26. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.1/2**

Cuando mencionan "...el correo electrónico debe ser el campo que permita la integración en el CRM..." por favor aclarar a que integración se refieren, teniendo en cuenta que en el último párrafo mencionan que no habrá integración con sistemas del ICFES.

**Respuesta:** En el CRM colaborativo el correo electrónico debe ser el campo común para la integración entre los distintos canales de contacto que administra el proveedor, no para la integración entre el CRM y el sistema misional del ICFES.

#### **27. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.1. 1.**

El directorio único de clientes debe entenderse como el CRM o un módulo de este?

**Respuesta:** El directorio único de clientes debe entenderse como un módulo del CRM colaborativo que hace posible la actualización permanente de las bases de datos a través de las interacciones de cada canal.

#### **28. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.1.1.4.4**

Por favor aclarar el proceso de entrega de información al ICFES y la relación con los datos suministrados sobre los campos que componen la estructura de cada grupo de interés. Se requiere que del CRM se generen informes o exportación de datos con los campos aquí mencionados para cada grupo de interés?

**Respuesta:** El proceso de entrega se detalla en el numeral 5.1.1.1.4.4 del anexo técnico y se complementa con el anexo 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes.

### **29. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.2.**

Por favor aclarar qué tipo de acceso se debe tener desde la plataforma de conocimiento hacia los aplicativos de la operación. Cuál es la idea de dicho acceso o qué se espera lograr con este acceso? Aclarar el alcance.

**Respuesta:** La Plataforma de Conocimiento debe permitir enlazarse con las demás plataformas de la operación. Esto significa que el agente debe encontrar en una misma plataforma los enlaces que necesita para acceder a toda la información. Es pertinente señalar que para estas plataformas no se requiere integración, solo debe permitir enlazar otras páginas web para mejorar el TMO.

### **30. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.1.4.**

Por favor confirmar qué roles del staff o de los asesores requieren licenciamiento de Office.

**Respuesta:** Se deberá contar con licencias de office para todos los agentes que laboran en la operación (equipo base y personal de apoyo).

### **31. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.2.2.**

Por favor confirmar cuantas llamadas o qué porcentaje de estas esperan ser resueltas en IVR sin intervención del asesor.

**Respuesta:** Se espera que el porcentaje de llamadas resueltas en el IVR no sea inferior al 55% de las mismas, este porcentaje corresponde a la tendencia histórica.

### **32. Anexo Técnico centro de servicio punto 5.2.8.**

El canal de datos mencionado en este punto y que debe ser de mínimo 512 K, solo será usado para transferir llamadas? O se requiere también un canal de datos o más ancho de banda para la consulta de aplicaciones del cliente?

**Respuesta:** El canal dedicado se utiliza para la transferencias de llamadas únicamente.

### **33. Anexo Técnico centro de servicio punto 6.2.1.**

Por favor aclarar el alcance de las herramientas solicitadas como Valores Agregados. Por ejemplo, que es para el ICFES un tipificador con Bookmarks? La herramienta de monitoreo desde dispositivos móviles es para monitoreo de llamadas o de las estadísticas de la operación?

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

Sin embargo, se aclara que el Alcance de los elementos descritos en el Proyecto de Pliego es el siguiente:

1. Aplicativo web para medir la productividad: debe ser un módulo de reportería en el que se pueda ver cada agente de la operación y hacer seguimiento a su gestión en distintos rangos de fecha. Como mínimo debe mostrar la siguiente información de manera agregada y desagregada: Calidad: número de monitoreos, calificación de cada uno y calificación consolidada. Conocimiento: número de evaluaciones, calificación de cada evaluación, horas de capacitación. Adherencia al turno. Productividad: número de transacciones atendidas y TMO. Coaching: observaciones del superior inmediato sobre seguimientos y compromisos.

2. La herramienta de Click to call debe ser un acceso al canal telefónico desde la página web del ICFES sin necesidad de marcar el número telefónico.
3. La herramienta de bookmark para el tipificador consiste en que los agentes del canal telefónico y del CHAT puedan marcar determinadas llamadas de coyuntura para que posteriormente el supervisor realice filtros y entregue la información al ICFES.
4. El monitoreo a través de dispositivos móviles es una herramienta que permitirá al supervisor del contrato y las personas del staff, escuchar llamadas del canal telefónico desde su dispositivo móvil en tiempo real.
5. La herramienta de minería de datos consiste en un software que le permite al gestor de servicio analizar un gran volumen de datos, utilizando los métodos de la inteligencia artificial, aprendizaje automático, estadística y sistemas de bases de datos. El objetivo es que se encuentren patrones que permitan implementar estrategias para mejorar la experiencia del servicio y enriquecer la toma de decisiones por parte del ICFES.
6. Valores agregados en telecomunicaciones: se busca que lo oferentes presenten la cantidad de minutos que pueden suministrar al ICFES durante la ejecución del contrato sin costo para las campañas de salida.
7. Valores agregados en Eficiencia: busca que lo oferentes seleccionen los servicios que están en capacidad de intervenir para optimizar la operación durante la ejecución del contrato.

Se aclara que el alcance de los valores agregados se verá reflejado en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **34. Anexo Técnico centro de servicio punto 9.**

Se entiende que aunque la operación iniciará el 19 de Mayo, esta se dará inicio SIN el CRM ni el Directorio único de clientes. Es correcta la interpretación?

**Respuesta:** La operación dará inicio sin el CRM colaborativo. En cuanto al Directorio Único de Clientes, el proveedor deberá garantizar la actualización de las bases de datos, para que el primer día hábil del 2016, se pueda salir a la operación con el CRM y las bases de datos depuradas.

34.1. Por favor aclarar y confirmar cuales son los proveedores del ICFES con los que se deba hacer integraciones y sobre que plataformas?

**Respuesta:** El Centro de Gestión de Servicio tiene tres (3) canales donde las plataformas tecnológicas son proporcionadas por el ICFES y/o sus proveedores:

1. Sistema de Atención Electrónica: herramienta propia del Instituto.
2. Digiturno: proveedor externo.
3. Gestor documental: proveedor externo

34.2. La operación requiere acceso a internet para todos los puestos?

**Respuesta:** La operación requiere que todos los puestos tengan acceso a internet.

#### **35. Anexo Técnico centro de servicio punto 4. Gestión de Canales**

Diariamente debe haber monitoreos de calidad en todos los canales de la operación, no necesariamente a cada agente, pero al mes cada agente, incluyendo los de apoyo, debe tener como mínimo 8 monitoreos. La cantidad de la muestra se acordará con base en el modelo de calidad que recomienda la norma COPC.

Por favor aclarar: Cuál condición debe prevalecer para establecer el tamaño de la muestra? 8 monitoreos mensuales por asesor o aplicar la metodología COPC.

**Respuesta:** Para la selección de la muestra prevalece que cada agente tenga como mínimo 8 monitoreos al mes. Los agentes nuevos deberán tener más monitoreos que los agentes del equipo base.

### **36. Canales de Outbound (Contacto segmentado o campañas de salida) punto 4.2**

Se solicita a la entidad la siguiente información para poder hacer el dimensionamiento de los recursos:

- % de contactabilidad
- % de efectividad
- TMO Efectivo
- TMO No Efectivo
- TMO No Contacto

**Respuesta:** El ICFES solo cuenta con información estadística de números de registros, contactabilidad y TMO, el cual será publicado como un documento anexo.

### **37. Canales Anexo 7 - Dimensionamiento ICFES**

Se solicita a la entidad la siguiente información respecto al dimensionamiento:

- Chat: TMO, Nivel de Servicio,
- Atención en Línea: TMO, nivel de servicio
- Backoffice: TMO

**Respuesta:** De acuerdo con lo solicitado, se publicará la información como un documento complementario del anexo técnico.

37.1. Se requiere datos históricos de tráfico a nivel de intervalo por día.

**Respuesta:** De acuerdo con lo solicitado, se publicará la información como un documento complementario del anexo técnico.

### **38. Especificaciones Técnicas de la Oferta punto 5 Estructura de costos**

Se solicita a la entidad aclarar lo siguiente:

En el precio del personal fijo se debe incluir el costo de tecnología que se encuentra descrito en el desglose de tecnología? O este corresponde a valores adicionales que no deben ser contemplados dentro del costo por puesto?

**Respuesta:** El formato de oferta económica cuenta con tres apartados, el primero es para PERSONAL FIJO: allí se debe tener en cuenta el salario del personal, más el puesto de trabajo cuando aplique (licencias, equipos, costos indirectos). El segundo apartado es para TECNOLOGÍA, en el que se debe estimar el valor de las herramientas para el funcionamiento de la operación y finalmente, un tercer apartado con COSTOS VARIABLES, en los que el costo unitario del personal de apoyo debe incluir el puesto de trabajo y los puntos de grabación.

### **38.1. Formato de Oferta Económica**

Se solicita a la entidad aclarar lo siguiente: Dentro de la oferta económica el ítem de costos variables corresponde a un costo que no será recurrente dentro del contrato?

**Respuesta:** Los costos variables se gestionan bajo la figura de "una bolsa" y serán ejecutados de acuerdo con el dimensionamiento del proveedor una vez entre en operación. El ICFES realiza las proyecciones de acuerdo con los datos históricos y los posibles sucesos que se esperan durante la vigencia de los 36 meses. Es pertinente señalar que en la publicación del pliego definitivo se incluirá en el formato de oferta económica la cantidad de agentes junior de inbound.

### **39. Procedimiento de Servicio asociados a trámites, Anexo Técnico punto 3.1.2.**

En caso de que el "sistema de gestión documental" sea suministrado por el cliente, a través de qué medio dará acceso a este sistema? Bajo qué condiciones?

**Respuesta:** El ICFES instalará las licencias necesarias de consulta para que los canales telefónico y electrónico puedan acceder a los módulos de consulta del aplicativo. Durante la implementación se deben coordinar los permisos tecnológicos que se requieran por ambas partes para que dicho sistema funcione en las instalaciones del proveedor.

### **40. Procedimiento de PQR's, Anexo Técnico punto 3.1.1.**

Se solicita a la entidad tener en cuenta que la herramienta de mesa de ayuda interna que requieren, no es la que se utiliza comúnmente para escalamiento de PQR. Por lo anterior se solicita a la entidad que solicite un CRM en vez de la herramienta de mesa de ayuda.

**Respuesta:** Las necesidades de la entidad en esta materia están claramente expuestas en el numeral 5.1.3 del Anexo Técnico. La Mesa de Ayuda deberá integrarse al CRM colaborativo, cuando este último entre en funcionamiento de acuerdo con lo establecido en los documentos del proceso. La mesa de ayuda debe estar disponible para el inicio de la operación, mientras que el CRM tiene un plazo más amplio para entrar en funcionamiento.

### **41. Subproceso de Servicios y Trámites punto 3.1 Anexo Técnico**

Como canal de atención electrónico, entendemos la recepción de solicitudes y PQR por medio de correo electrónico y un servicio de chat al que el cliente ingresaría desde la página del ICFES. Es correcta esta interpretación? En caso contrario qué servicios hacen parte del canal de atención electrónica?

**Respuesta:** El Canal de Atención Electrónica está conformado por tres aplicativos web diferentes: el primero de ellos es el Sistema de Preguntas Frecuentes (aplicativo auto-asistido suministrado por el proveedor de contact center), el segundo es el Chat (aplicativo suministrado por el proveedor de contact center) y el tercero es el Sistema de Atención Electrónica (aplicativo provisto por el ICFES que genera un número de radicado automático y que NO está enlazado con el sistema de correspondencia). El común denominador de estos aplicativos es que la radicación de cada solicitud y la consulta de la respuesta se hace vía WEB mediante los aplicativos. Las condiciones de servicio para este canal se encuentran en el punto 4.1.2 del Anexo Técnico.

### **42. Condiciones del servicio para atención telefónica punto 19 página 29 Anexo Técnico**

Se solicita que la entrega de grabaciones se dé en un plazo de hasta 72 horas hábiles teniendo en cuenta que las más antiguas no estén en línea y puedan estar resguardadas a través de un proceso de backup.

**Respuesta:** Entre otros, el ICFES solicita las grabaciones como soporte probatorio para atender requerimientos judiciales, siendo necesario disponer de las grabaciones en el menor tiempo posible, razón por la cual, no es viable ampliar el termino en la entrega de las mismas.

**OBSERVANTE: CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A. (DOCUMENTO 2 - 25 DE MARZO DE 2015)**

**1. Requisitos Habilitantes punto 5.3 Capacidad Financiera**

Con relación a los indicadores financieros estipulados por la entidad en el proyecto de pliego de condiciones, respetuosamente se solicita a la entidad que dentro de los pliegos de condiciones definitivos ratifique los indicadores establecidos en proyecto de pliego de condiciones.

Comoquiera que este es un proceso que amerita que la operación este soportada por un buen musculo financiero; y el futuro proveedor debe demostrarlo.

**Respuesta:** El ICFES analizará esta observación y la decisión que se tome la Entidad sobre el particular se verá reflejada en el pliego de condiciones definitivo.

**OBSERVANTE: CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A. (Documento 3 - 25 de marzo de 2015)**

**1. Formato de Oferta Económica**

Revisando el Formato de Oferta Económica según nuestra interpretación nos damos cuenta que no es claro el ítem de costos variable, dado que si se hace la operación de costos unitarios más el incremento del IVA por el número de personas que se requiere según su perfil y por el número de meses de ejecución del contrato (36 meses) estaríamos por encima del presupuesto oficial.

De acuerdo a lo anterior, solicitamos a la entidad de la manera más atenta nos explique la forma de proyectar estos costos variables en el formato de oferta económica teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El personal no estará de tiempo completo entendiéndose los 36 meses de ejecución del contrato.
2. La bolsa de recursos requeridos según proyecto de pliego de condiciones son 380 con perfil junior, y por otro lado 63 con diferentes perfiles.
3. La sumatoria del personal con diferente perfil del formato de oferta económica costos variables es de 283.
4. Que de acuerdo al cronograma de pruebas habrá algún personal que se traslapará.
5. Que de acuerdo al cronograma de pruebas el tiempo de cada campaña es variable
6. Cuáles serían los componentes que se deben tener en cuenta como costos variables y por cuánto tiempo?

Contac Center Américas - Américas BPS desea participar en el proceso, tenemos toda la experiencia y cumplimos con los requisitos de la licitación, pero es de suma importancia conocer muy bien el diligenciamiento del formato, por tal motivo y de la manera más atenta proponemos a la entidad que realice una reunión enfocada a la explicación, diligenciamiento y alcance del formato de oferta económica.

**Respuesta:** En relación con la consulta, la Entidad se permite aclarar cada uno de los ítems, así:

1. El personal no estará de tiempo completo entendiéndose los 36 meses de ejecución del contrato.

**Respuesta:** El personal relacionado en los costos variables no estará de manera permanente dentro de la operación. El ICFES ha dimensionado la cantidad de personas necesarias para cada una de las vigencias, pero el proveedor podrá hacer los ajustes necesarios una vez inicie la ejecución del contrato. La cantidad personal de apoyo dependerá de las necesidades de la Entidad, en este sentido, este recurso se entiende como una bolsa que se va consumiendo

en la medida de tales necesidades. Debe tenerse en cuenta el Anexo 7. Dimensionamiento del ICFES que complementa el anexo técnico.

2. La bolsa de recursos requeridos según proyecto de pliego de condiciones son 380 con perfil junior, y por otro lado 63 con diferentes perfiles.

**Respuesta:** anualmente se proyecta una bolsa de 380 agentes junior para los canales inbound y una bolsa de 86 agentes de distintos perfiles para los canales outbound. Estos perfiles están desagregados en el formato de la oferta económica.

3. La sumatoria del personal con diferente perfil del formato de oferta económica costos variables es de 283.

**Respuesta:** La cantidad anual proyectada de agentes inbound es de 380 y de outbound es de 86.

4. Que de acuerdo al cronograma de pruebas habrá algún personal que se traslapará.

**Respuesta:** Los datos históricos muestran que el personal de apoyo no siempre se requiere durante las cuatro semanas del mes, en algunas ocasiones (según las convocatorias) inician la última semana de un mes y terminan labores en la segunda o tercera semana del mes siguiente. En el dimensionamiento se tuvo en cuenta esta característica y se tomó la cantidad promedio de agentes de apoyo por mes.

5. Que de acuerdo al cronograma de pruebas el tiempo de cada campaña es variable.

**Respuesta:** El tiempo de duración de cada campaña depende de factores propios de la misma; en el documento complementario de las estadísticas de outbound que se publicará con el pliego definitivo se podrá ver la duración histórica de las campañas adelantadas por la Entidad en vigencias anteriores.

6. Cuáles serían los componentes que se deben tener en cuenta como costos variables y por cuánto tiempo?

**Respuesta:** Los costos variables se describen en el numeral 9.1. del anexo técnico. Los costos variables inbound están compuestos por el personal de apoyo y las ferias del servicio. Los costos variables de outbound están compuestos por el personal de apoyo y por los costos de telecomunicaciones.

#### **OBSERVANTE: BPM CONSULTING (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)**

##### **Observación 1.**

El Numeral 5.2.1. (Experiencia) consigna que los proponentes debemos acreditar mediante Certificaciones de Experiencia: “un millón de transacciones de inbound al año” y “un millón de transacciones de outbound al año”.

El Numeral 4. (Gestión de Canales) muestra detalladamente, mes a mes, el tráfico mensual para cada uno de sus canales inbound desde Enero 2.012 a Diciembre 2.014, evidenciando para 2.014 un total de transacciones inbound de 1.398.112, por lo cual resulta lógico que la experiencia a acreditar corresponda a “un millón de transacciones de inbound al año”.

Sin embargo, en lo concerniente a la gestión outbound, la Entidad no ha publicado información histórica de la misma, la cual evidencie que esta operación maneja un volumen de “un millón de transacciones de outbound al año”. Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad:

a. Publicar la información histórica de la gestión outbound, con el detalle de transacciones outbound realizadas por cada canal (telefónico, mailing, sms y robot) desde Enero 2.012 a Diciembre 2.014.

b. Modificar su requerimiento de “un millón de transacciones de outbound al año” a uno correspondiente a la realidad histórica de la gestión outbound de esta operación.

**Respuesta:** No se acepta la observación. La cantidad solicitada se ajusta a la realidad de la operación. Con la versión definitiva del Pliego de Condiciones se publicará el histórico de transacciones del canal Outbound para el año 2014.

### **Observación 2.**

El Numeral 5.3. (Capacidad Financiera) indica que la “la capacidad

financiera se determinará con base en las cifras del balance general y estado de resultados (...).

OBSERVACIÓN: Colombia Compra Eficiente, entidad rectora de la contratación pública en nuestro país, indica en su “Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Selección”, que “el Registro Único de Proponentes es el instrumento a través del cual los proponentes acreditan su capacidad financiera (...). El certificado del RUP es la prueba de tales condiciones, por lo que las Entidades Estatales no pueden solicitar a los oferentes documentación adicional para verificar la información contenida en el mismo.” Es claro para nosotros que el ICFES, al ser una sociedad de economía mixta, no está obligado a solicitar y verificar la información financiera en el RUP. Sin embargo, tal y como lo dispone el Artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, en el desarrollo de su actividad la Entidad debe aplicar los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, por lo cual bien sugerimos y solicitamos a la Entidad que la capacidad financiera sea verificada en el RUP, como documento idóneo en Colombia para este fin.

**Respuesta:** No se acepta la observación. El procedimiento establecido en el proyecto de pliego de condiciones se encuentra ajustado al manual de contratación de la Entidad y al régimen que aplica a la misma.

### **Observación 3.**

El Numeral 5.2.1. (Experiencia) consigna que los proponentes deben acreditar experiencia con “certificaciones de hasta tres (03) contratos ejecutados exitosamente ó a satisfacción del contratante, junto con las respectivas certificaciones de cumplimiento (...)” . Al respecto tenemos las siguientes observaciones:

a. Solicitamos a la Entidad recibir Certificaciones de Experiencia de contratos en ejecución, siempre que a la fecha de cierre de la presente Convocatoria Pública la ejecución de los mismos supere el 80%. Solicitamos entender por ejecución, el valor ejecutado al 31 de Marzo de 2014. (Al respecto, cabe mencionar que las Convocatorias Públicas precedentes con este mismo objeto -ICFES CP 001 2014 e ICFES CP 019 2014- aceptaron a bien la acreditación de experiencia en contratos en ejecución).

b. Entendemos que se deben presentar “certificaciones de hasta tres (03) contratos”, pero no entendemos a qué se hace referencia con “certificaciones de cumplimiento”. ¿Son dos (2) certificaciones diferentes por cada contrato? Solicitamos aclarar.

c. Entendemos que se deben presentar con la propuesta las certificaciones de contratos, pero no es necesario adjuntar copia alguna de los mismos. ¿Es correcta nuestra interpretación?

**Respuesta:** La respuesta de la Entidad a las inquietudes del observante son:

a. Para acreditar la experiencia del oferente únicamente se tendrán en cuenta contratos ejecutados exitosamente y recibidos a satisfacción.

b. Se aclara que sólo se requieren las certificaciones de contratos ejecutados a satisfacción, así las cosas, en el cuerpo de las certificaciones de los contratos que aporte el oferente para acreditar su experiencia debe constar el cumplimiento del contrato, así como la calificación que de dicho cumplimiento hace la entidad que expide la certificación.

c. El oferente no está obligado a aportar copia de los contratos, sin embargo, cada una de las certificaciones que aporte para acreditar su experiencia deben cumplir con las características descritas en el Pliego de Condiciones, para que la entidad pueda realizar la evaluación del criterio técnico.

#### **Observación 4.**

El Numeral 5.3. (Capacidad Financiera) indica que “cada uno de los proponentes debe cumplir con los siguientes indicadores (...): Índice de liquidez, Nivel de endeudamiento, Índice patrimonial”.

Solicitamos respetuosamente a la Entidad requerir a los proponentes el cumplimiento “de al menos dos (2) de los tres (3) indicadores financieros solicitados” (como de hecho fue reglamentado en las Convocatorias Públicas precedentes con este mismo objeto -ICFES CP 001 2014 e ICFES CP 019 2014-). De esta manera la Entidad permitirá mayor pluralidad de oferentes, siempre garantizando en todo caso la correcta Capacidad Financiera de los mismos.

**Respuesta:** No se acepta la observación. Por la naturaleza e importancia estratégica del proceso, la Entidad considera necesario evaluar los tres indicadores financieros de acuerdo con los parámetros establecidos en el Pliego de Condiciones.

#### **Observación 5.**

El Numeral 5.3. (Capacidad Financiera), al respecto del indicador “Índice patrimonial”, señala:

Solicitamos a la Entidad modificar el indicador “Índice Patrimonial”, en razón a lo siguiente:

1. No es un indicador financiero determinado ni sugerido por Colombia Compra Eficiente para el análisis de la Capacidad Financiera de los proponentes en un proceso de contratación (dentro de varios otros indicadores que sí indica la entidad rectora de las contrataciones públicas en Colombia).

2. Al solicitar “índice patrimonial mayor o igual a 0,5” para un proceso con presupuesto de \$12.710.037.755 se está limitando y vulnerando la participación de proponentes, afectando la pluralidad y direccionando el contrato únicamente a las empresas grandes del sector, con patrimonios por supuesto igualmente grandes (pues solo cumplirían con este requerimiento empresas con Patrimonios superiores a 6.355 millones de pesos).

Así las cosas, solicitamos que el indicador “índice patrimonial” se modifique en cualquiera de las dos siguientes opciones, favoreciendo así la pluralidad de oferentes y en ningún caso desatendiendo la importancia de una correcta Capacidad Financiera de los proponentes:

Opción 1: Se mida el índice patrimonial sobre el Presupuesto Anual del proceso (no sobre el presupuesto total), como de hecho se maneja en diversos procesos de contratación pública, aplicando la siguiente fórmula: “Índice Patrimonial = Patrimonio del Proponente / Presupuesto Oficial Anual”. Esto manteniendo la meta en “mayor o igual a 0,5”. Esta opción se basa en que los estados financieros son anuales, por lo cual resulta lógico que el indicador se mida sobre el presupuesto anual y no sobre el presupuesto total.

Opción 2: Se solicite un índice patrimonial “mayor o igual” al 15% de la propuesta de cada proponente (como de hecho se maneja en diversos procesos de contratación, como por ejemplo el adelantado en Diciembre de 2.014 por el Fondo Nacional del Ahorro -FNA DA SP 058 2014-, entidad que al igual que el ICFES es regida por economía mixta).

Finalmente, es muy importante anotar que el indicador “índice patrimonial”, en la forma como está solicitado en el Proyecto de Pliego de Condiciones, impide la participación en esta Convocatoria de empresas medianas que como BPM Consulting están en total capacidad de suministrar los servicios requeridos. De hecho, valga anotar, BPM Consulting es el actual proveedor de los servicios de contact center al ICFES (desde Julio de 2.014), suministrando servicios de calidad y recibidos a satisfacción por la Supervisión del contrato, por lo cual no entendemos cómo ahora estamos impedidos para proveer servicios. ¿Desde qué óptica pudiera resultar lógico que antes podíamos suministrar los servicios, pero ahora no?

**Respuesta:** No se acepta la observación. Por la naturaleza e importancia estratégica del proceso la Entidad considera necesario evaluar los tres indicadores financieros de acuerdo con los parámetros establecidos en el Pliego de Condiciones.

Frente a la conclusión planteada por el observante es preciso señalar que, todos los interesados en el proceso tienen disponibles las diferentes formas asociativas previstas en la Ley para ofertar los servicios, ello sin que el ICFES deba

disminuir o hacer más frágiles los requisitos que ha establecido en el Pliego de Condiciones y que considera necesarios para seleccionar un prestador del servicio que brinde las garantías necesarias a la Entidad.

#### **Observación 6.**

El Numeral 6.2.1. (Valores agregados) consigna que “Se asignará un máximo de 300 puntos de acuerdo con los valores agregados que oferten los proponentes en cinco líneas de mejoramiento: telecomunicaciones, tecnología, formación y desarrollo del personal, eficiencia y cuidado de clientes”.

En el ítem de “telecomunicaciones”, la fórmula con la cual se otorga el puntaje es:

Al respecto, tenemos las siguientes dos (2) observaciones:

a. En el sector de contact center figuran varias empresas que por sí mismas son proveedores de telecomunicaciones (léase “minutos de telefonía”). Así las cosas, consideramos que al otorgarle puntaje a los proponentes que ofrezcan más minutos de telefonía sin costo, la Entidad está (sin quererlo) concediendo una enorme ventaja a estos proponentes. Por lo anterior solicitamos replantear esta línea de mejoramiento “telecomunicaciones”.

b. Solicitamos a la Entidad limitar la “mayor cantidad ofertada” a un número máximo, dado que de la forma en que está actualmente planteado este tema ¿qué pasaría si la “mayor cantidad ofertada” por algún proponente sea “ilimitada”?

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 7.**

El Numeral 6.2.1. (Personal de Apoyo sin costo) consigna que “Se asignarán hasta 300 puntos de acuerdo con la cantidad de agentes de apoyo que el proponente ofrezca sin costo para el ICFES, utilizando la siguiente fórmula”.

Solicitamos a la Entidad limitar la “mayor cantidad ofertada” a un número máximo, de acuerdo a las necesidades reales de la operación. Lo anterior, debido a que de la forma en que está actualmente planteado este tema podría suceder que proponentes oferten cantidades no sólo innecesarias, sino las cuales afecten el correcto equilibrio operativo del servicio y el correcto equilibrio económico de su negocio como proveedor.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 8.**

El Numeral 7.1. (Presentación) consigna que “en la hora siguiente al vencimiento del plazo para presentar Ofertas, el ICFES dará apertura al sobre No 1 en la Secretaría General de la Entidad. El sobre No 2 contentivo de la oferta económica solo se abrirá para quienes resulten habilitados, una vez verificados los requisitos habilitantes en los aspectos jurídicos, financieros y técnicos.”

**OBSERVACIÓN:** En la Audiencia de Aclaración la Entidad indicó que para este proceso de Convocatoria Pública no se realizará Audiencia de Cierre. Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad que se realice Audiencia de Cierre pública, ya que este es un proceso público, en la cual podamos estar presentes los proponentes y en la que sean abiertos ambos sobres, para que así sean de conocimiento público los “precios totales” ofertados, “valores agregados” y “personal de apoyo sin costo”, otorgando así transparencia al proceso.

En este caso, tal como señala el Proyecto de Pliego, es claro que las ofertas económicas sólo serán tenidas en cuenta por la Entidad para los proponentes que resulten habilitados.

**Respuesta:** No se acepta la observación. Los procedimientos establecidos por la Entidad brindan todas las garantías de publicidad y transparencia al proceso. La Entidad ratifica que la apertura del sobre número 2 - Oferta Económica, sólo se realizará para aquellos oferentes que resulten habilitados.

**Observación 9.**

El ICFES tiene determinada como fecha de inicio de la prestación de servicios el 19 de Mayo de 2.015. Al respecto, como proveedor actual y conocer de la operación del ICFES, respetuosamente sugerimos a la Entidad contemplar la posibilidad de que el nuevo contrato inicie el 01 de Junio de 2.015, con el objetivo de no afectar la operación, ya que cambiar de proveedor a mitad de mes, en un mes pico de gestión (Mayo), podría redundar en un traspaso traumático que afecte la atención al ciudadano. Esto, máxime con un tiempo de implementación tan corto.

**Respuesta:** Todas las etapas del proceso se verán reflejadas en cronograma del proceso que se consigne en el Pliego de Condiciones definitivo.

**Observación 10.**

Solicitamos respetuosamente a la Entidad, con relación al Valor Agregado “Eficiencia”, precisar cuál es el costo promedio anual por transacción.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo. Sin embargo, respetuosamente le sugerimos remitirse al punto 9.1. del Anexo Técnico.

**Observación 11.**

El Numeral 7.1. (Presentación) indica que “los Proponentes deben presentar sus Ofertas por escrito, acompañadas de los formatos 1, 2 y anexos del 01 al 09 adicional a ello el Anexo técnico y la oferta Económica”. OBSERVACIÓN: Se indica que hay que presentar los anexos 1 al 9, pero vemos que estos son documentos informativos para nosotros los proponentes, los cuales debemos tener en cuenta en la preparación de nuestras ofertas. Respetuosamente solicitamos validar si se deben presentar con la propuesta los Anexos 01 al 09.

**Respuesta:** Con la simple presentación de la oferta, la Entidad entiende que el proponente conoce y acepta todas las condiciones del proceso, que se encuentran plasmadas en los diferentes documentos que hacen parte integral del mismo (Estudios previos, Pliego de Condiciones, Adendas; Anexos, entre otros); en ese sentido, los anexos del 1 al 9 y los que se llegaren a generar en el marco del proceso para entregar información del mismo a los interesados, se entienden como informativos. El oferente debe entregar en su oferta: el formato de aceptación de las condiciones técnicas del proceso, los formatos que se establezcan en el Pliego de Condiciones definitivo o sus Adendas para consignar la información relacionada con los factores de selección, la oferta económica, y en general, toda la información requerida en los documentos del proceso, que permita al ICFES realizar la evaluación de ofertas en las condiciones previstas en el Pliego de Condiciones y/o Adendas.

**Observación 12.**

El Numeral 6.3. (Puntaje para estimular la industria nacional) indica que “para apoyar la industria nacional a través del sistema de compras y contratación pública, en la evaluación se asignaran 100 (cien) puntos a los Proponentes que ofrezcan Bienes o Servicios Nacionales”. Al respecto, para acreditar esto se requiere de la presentación de esta información en algún formato específico?

**Respuesta:** Es necesario que el oferente diligencie el formato de "Incentivo de Apoyo a la Industria Nacional" que se publicará junto con el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 13.**

El Numeral 4.1.3. (Canal de Atención de Comunicaciones Escritas), específicamente en acápite "Condiciones del Servicio para atención de comunicaciones escritas" indica que "el proveedor debe garantizar la trazabilidad de toda comunicación escrita que se gestione en la Unidad de Atención al Ciudadano para poder identificar la fecha y hora de llegada, el número de radicado, el remitente, la persona a la que se le asignó la comunicación, la fecha de respuesta, la fecha de envío, la fecha de recibido." Para el cumplimiento de esto, solicitamos respetuosamente a la Entidad que nos confirme si todos estos datos corresponden a información que actualmente es registrada por el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. ¿Qué sistema utilizan y qué características técnicas tiene que permitan la integración?

**Respuesta:** La Ley 594 de 2000 (General de Archivo) y el Código Contencioso Administrativo establecen que todas las solicitudes radicadas a través del canal de comunicaciones escritas deben contener la información antes mencionada, en consecuencia, el aplicativo de correspondencia contempla todos estos campos. En cuanto a las características técnicas que permitan la integración con el CRM, éstas deberán ser verificadas una vez se inicie la implementación de esta herramienta. Por ahora la Entidad considera suficiente con decir que el sistema de correspondencia del ICFES siempre estará alineado con las exigencias de la Ley General de Archivo.

#### **Observación 14.**

Con relación al CRM Colaborativo, solicitamos respetuosamente a la Entidad nos sea confirmado cuál es la "llave o ID del ciudadano", que el CRM deberá manejar para identificar a los ciudadanos que se comuniquen a través de cualquiera de los canales de atención. Sugerimos que esta "llave o ID" sea el nombre y/o documento de identidad.

**Respuesta:** La llave o ID del CRM colaborativo que integra las interacciones de todos los canales será el correo electrónico del ciudadano, ya que este campo también será la llave en los sistemas misionales, que aunque no se integrarán con el CRM, deben tener lógicas similares para facilitar la búsqueda de información.

#### **OBSERVANTE: OUTSOURCING S.A. (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)**

##### **Observación 1.**

El CRM Colaborativo tiene el siguiente comportamiento:

El agente ingresa las solicitudes quejas reclamos y sugerencias en el CRM. Ciertas tipificaciones las cierra en primer contacto y genera una respuesta.

Las tipificaciones que no es posible cerrarlas en primer contacto, son evaluadas, por un usuario supervisor el cual estudia cada caso y lo escala a funcionarios del ICFES, estos funcionarios gestionan el caso y el Call center es el encargado de generar la respuesta.

Es correcta esta apreciación?

**Respuesta:** No es correcta la interpretación. El CRM Colaborativo NO es una herramienta para gestión de PQR's sino una solución tecnológica para integrar las interacciones que se manejan en diferentes canales y para consolidar el directorio único de clientes. Le sugerimos respetuosamente revisar el numeral 5.1.1 del Anexo Técnico.

##### **Observación 2.**

Por favor indicar si el CRM debe cargar datos de clientes de la aplicación que utilizan actualmente?

**Respuesta:** Actualmente el ICFES no cuenta con una herramienta CRM, ni con una herramienta de administración del directorio único de clientes. La información que se proporcionará al contratista será aquella registrada en las bases de datos de los sistemas misionales de la Entidad. Es pertinente señalar que el CRM no tendrá integración con los sistemas misionales del ICFES. Durante el segundo semestre de 2015 el proveedor actualizará las bases y coordinará el proceso del cargue inicial para entrar en producción en enero de 2016.

### **Observación 3.**

Por favor indicar si el CRM debe cargar casos que se encuentren activos en la aplicación utilizada actualmente?  
Por favor indique la estructura de la base de datos.

**Respuesta:** Actualmente el ICFES no cuenta con un servicio de CRM. Para el simulacro previo a la entrada en producción del CRM el proveedor debe cargar las interacciones de 2014 de todos los canales, incluyendo la información de los escalamientos que se hayan generado por cada interacción.

### **Observación 4.**

Los agentes utilizarán la aplicación actual durante el tiempo de implementación del CRM?

**Respuesta:** Actualmente el ICFES no cuenta con un servicio de CRM. En caso que el proponente haga referencia a la mesa de ayuda, debe tener presente que está es una obligación a cargo del contratista que debe estar en producción para el inicio de la operación.

### **Observación 5.**

El CRM debe tener la posibilidad de adjuntar archivos en la creación del caso y en su gestión?

**Respuesta:** El CRM no es un aplicativo para crear casos, esta interpretación corresponde a la Mesa de Ayuda de escalamientos, la cual debe permitir adjuntar archivos en todos los formatos.

### **Observación 6.**

El ICFES solicita un plan de recuperación ante desastres?

**Respuesta:** El proveedor debe contar con un plan de contingencia para toda la operación, no sólo para desastres, sino para todas las demás eventualidades.

### **Observación 7.**

Por favor indicar en qué procesos es posible realizar la disminución del consumo de papel.  
Por favor describir estos procesos.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego. Sin embargo, el canal en el cual se podría realizar la disminución de consumo de papel corresponde al Canal de Comunicaciones Escritas, el proceso se encuentra descrito en el Anexo Técnico numeral 4.1.3

### **Observación 8.**

8.1. Solicitamos amablemente sea retirado la certificación de cumplimiento ejecutada para las certificaciones que se aporten del sector privado, ya que el sector se limita a enviar exclusivamente certificaciones de experiencia y no firma este tipo de certificaciones.

**Respuesta:** El ICFES aceptará las certificaciones que cumplan con las características descritas en el Pliego de Condiciones definitivo y/o en las Adendas (si existieren).

8.2. Las certificaciones donde nuestro cliente por políticas internas no sea posible certificar de acuerdo a los requisitos que pide el ICFES, si no que utilice su propio formato, es posible entregarlas con una carta firmada por nuestro representante legal, adjuntando el contrato donde se pueda evidenciar el objeto del contrato.

**Respuesta:** No. las únicas certificaciones válidas serán aquellas que cumplan con los requisitos del Pliego de Condiciones y/o sus adendas (si existieren).

8.3 Las 3 certificaciones deben ser de contratos donde se haya gestionado Servicio de atención telefónica, electrónica, comunicaciones escritas, presencial y Outbound. O pueden tener solo algunas de las gestiones anteriormente mencionadas y que con las tres aportadas se demuestre haber tenido experiencia en todos los canales anteriormente mencionadas?

**Respuesta:** Lo requerido por la Entidad es que la experiencia certificada abarque los criterios definidos en el numeral 5.2.1 del Pliego de Condiciones, es decir, que mediante la sumatoria de experiencia de las certificaciones aportadas por el oferente se cumpla con los lineamientos del Pliego de Condiciones definitivo y/o las Adendas del proceso (si las hubiere).

8.4 Son 3 certificaciones para gestión Inbound y tres para gestión Outbound o son las mismas con 3 contratos que contengan esta gestión.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación toda la documentación del proceso, que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 9.**

El requisito de Apoyo a la industria nacional, se debe diligenciar en algún formato del Icfes o se puede utilizar alguno que el proveedor utilice. Ya que este no fue entregado.

**Respuesta:** Para ofertar el factor de apoyo a la industria nacional se debe diligenciar el formato de que para ese efecto, se publicará junto con el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 10**

En la descripción de la operación nueva se explica que se requieren para el equipo base de la operación 5 personas master. Sin embargo en el listado solo aparece 1 agente máster mas que en la operación actual. Adicional a esto en la justificación se define que es necesario incorporar 1 gestor de canal, 1 agente máster y 2 agentes Sénior, lo que significaría que aquí tampoco están descritos los 5 nuevos agentes máster, solicitamos por favor aclarar.

**Respuesta:** En relación con la consulta, se aclara que la descripción de la operación nueva no se hace referencia a cinco agentes máster, sino a 5 personas en diferentes roles que ingresan al equipo base, la distribución de las 5 personas nuevas es: 1 gestor de canal, 1 agente máster, 2 agentes sénior y 1 agente junior.

#### **Observación 11**

En la justificación se habla de incorporar al equipo base, un mensajero motorizado, solicitamos por favor aclarar cómo se cobrara este servicio ya que no está incluido en el formato de precios.

**Respuesta:** En el formato de oferta económica, que se incluirá en el Pliego de Condiciones definitivo, se desagregará un agente junior de ventanilla - motorizado.

#### **Observación 12**

Por favor aclarar si para el requerimiento de la gestión de procesos de Formación y calidad se debe contar con personal dedicado a estos procesos adicional al ya contemplado en la nueva estructura de las 59 personas o bajo que ratios se debe dimensionar.

**Respuesta:** La operación cuenta con dos perfiles transversales (Gestor de Servicio y Gestor de Conocimiento) que están a cargo y deben liderar todos los procesos relacionados con calidad y formación, los agentes máster y sénior que se encuentran en la estructura dependerán directamente de ellos. No obstante, sugiere a los oferentes que para los crecimientos de la cuenta, dimensionen la cantidad de agentes de calidad y de formación que deben acompañar a la operación durante esa temporada.

#### **Observación 13**

El proveedor debe asignar un Gerente de Cuenta, este gerente debe ser exclusivo o puede ser compartido.

**Respuesta:** Tal como se establece en el Anexo Técnico, el Gerente de Cuenta no debe ser exclusivo, pero requiere una disponibilidad mínima del 50% durante el mes.

#### **Observación 14**

14.1 Por favor aclarar si es necesario entregar copia del contrato de las certificaciones entregadas, teniendo en cuenta que en el RFP numeral 5.2.1 Experiencia no hace alusión a este requisito.

14.2 Si la respuesta es positiva, solicitamos que estos contratos sean manejados de manera confidencial y no sean entregados a los demás proponentes al momento de solicitar las propuestas.

**Respuesta:** El oferente no está obligado a aportar copia de los contratos, sin embargo, cada una de las certificaciones que aporte para acreditar su experiencia, deben cumplir con las características descritas en el Pliego de Condiciones, para que la entidad pueda realizar la evaluación del criterio técnico.

#### **Observación 15**

Favor confirmar si el CRM colaborativo que requiere el ICFES, será el software para el manejo de quejas y reclamos de la entidad y reemplazará el actual máster documental?

**Respuesta:** El CRM NO será un aplicativo de gestión de PQR's de la entidad, ni reemplazará el sistema de gestión documental. Agradecemos leer cuidadosamente el numeral 5.1.1 del Anexo Técnico, allí se explica que lo requerido por el ICFES es un CRM colaborativo que permita la administración del directorio único de clientes y la integración de las interacciones de los canales.

#### **Observación 16**

Favor relacionar los tipos de reportes que requerirá la entidad se extraigan de esta aplicación.

**Respuesta:** La información se encuentra en el numeral 5.1.1.2 del Anexo Técnico.

#### **Observación 17**

La adjudicación será a un solo proveedor o dividirán los servicios inbound y outbound.

**Respuesta:** La adjudicación se realizará a un solo proveedor debido a que el canal Outbound será integrado al Centro de Gestión de Servicio.

#### **Observación 18**

Con cuanto tiempo contara el proveedor para implementar los valores agregados.

**Respuesta:** Los valores agregados deben implementarse durante los tres primeros meses de operación.

#### **Observación 19**

Favor delimitar específicamente el alcance que se busca con cada uno de los valores agregados que se relacionan

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

Sin embargo, se aclara que el alcance de los elementos descritos en el Proyecto de Pliego es el siguiente:

1. Aplicativo web para medir la productividad: debe ser un módulo de reportería en el que se pueda ver cada agente de la operación y hacer seguimiento a su gestión en distintos rangos de fecha. Como mínimo debe mostrar la siguiente información de manera agregada y desagregada: **Calidad:** número de monitoreos, calificación de cada uno y calificación consolidada. **Conocimiento:** número de evaluaciones, calificación de cada evaluación, horas de capacitación. Adherencia al turno. **Productividad:** número de transacciones atendidas y TMO. **Coaching:** observaciones del superior inmediato sobre seguimientos y compromisos.

2. La herramienta de Click to call debe ser un acceso al canal telefónico desde la página web del ICFES sin necesidad de marcar el número telefónico.

3. La herramienta de bookmark para el tipificador consiste en que los agentes del canal telefónico y del CHAT puedan marcar determinadas llamadas de coyuntura para que posteriormente el supervisor realice filtros y entregue la información al ICFES.

4. El monitoreo a través de dispositivos móviles es una herramienta que permitirá al supervisor del contrato y las personas del staff, escuchar llamadas del canal telefónico desde su dispositivo móvil en tiempo real.

5. La herramienta de minería de datos consiste en un software que le permite al gestor de servicio analizar un gran volumen de datos, utilizando los métodos de la inteligencia artificial, aprendizaje automático, estadística y sistemas de bases de datos. El objetivo es que se encuentren patrones que permitan implementar estrategias para mejorar la experiencia del servicio y enriquecer la toma de decisiones por parte del ICFES.

6. Valores agregados en telecomunicaciones: se busca que los oferentes presenten la cantidad de minutos que pueden suministrar al ICFES durante la ejecución del contrato sin costo para las campañas de salida.

7. Valores agregados en Eficiencia: busca que lo oferentes seleccionen los servicios que están en capacidad de intervenir para optimizar la operación durante la ejecución del contrato.

Se aclara que el alcance de los valores agregados se verá reflejado en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 20**

Favor especificar el alcance de la integración de canales que se espera por parte del ICFES.

**Respuesta:** La descripción de la integración se encuentra en el numeral 5.1.1.2. del anexo técnico.

#### **Observación 21**

Para la reducción del TMO y la oportunidad en la respuesta a solicitudes es indispensable contar con el apoyo del ICFES en la mejora de los procesos, ya que de otro modo iría en detrimento de la calidad, cuál será el compromiso del ICFES en la mejora de sus procesos internos.

**Respuesta:** El ICFES está comprometido con la mejora de los indicadores de eficiencia y en ese sentido, a través de la Supervisión se trabajará para su mejoramiento.

#### **Observación 22**

Queremos confirmar si el costo del CRM no fue considerado dentro del valor de total del presupuesto, para que por favor sea revisado, toda vez que haciendo los cálculos con el valor anual del presupuesto estimado por la entidad para el año 2016, no contempla el CRM, incluye solamente inbound y outbound, y ese valor llevándolo a términos mensuales y luego proyectándolo por los 36 meses del valor del presupuesto asignado sin contemplar el CRM.

**Respuesta:** El costo del CRM fue incluido dentro del presupuesto del proceso. Ver numeral 6 de la requisición, Staff y tecnología común para todos los canales.

#### **Observación 22**

El anexo técnico al que hacen referencia en este numeral es el formato aceptación anexo técnico, es suficiente con entregar este formato o es necesario realizar un punto a punto a todo el anexo técnico con la aceptación, entendimiento y cumplimiento de cada ítem?

**Respuesta:** Para manifestar la aceptación del Anexo Técnico en todos sus componentes es suficiente el diligenciamiento del formato de carta de aceptación de oferta técnica. No obstante, se aclara que la Entidad entiende que con la simple presentación de la oferta el proponente acepta todas las condiciones del proceso.

#### **OBSERVANTE: CONALCENTER BPO (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)**

##### **Observación 1.**

1 .En el numeral 4.5. lugar de ejecución del contrato, informan que debe ser en la ciudad de Bogotá, solicitamos considerar esta decisión ya que como Contact center estamos en la disponibilidad de colocar los puestos de trabajo desde otra ciudad garantizándole al ICFES el cumplimiento de los requerimientos solicitados, adicional considerar si es posible que la operación Inbound y Outbound a través de los canales telefónico, electrónico y comunicaciones escritas sean en otra ciudad y la operación presencial directamente en la ciudad de Bogotá.

**Respuesta:** No se acoge la observación. No es posible considerar que la operación sea en un lugar distinto a Bogotá, debido a que las especificaciones de la operación requieren que exista una alta flexibilidad de movimiento entre los diferentes agentes y entre canales. Por ejemplo, cuando hay alta demanda en el canal de comunicaciones escritas se coordina desplazamiento de personal del canal telefónico para prestar apoyo. El canal de comunicaciones escritas debe funcionar en Bogotá debido a que la correspondencia llega a las Instalaciones del ICFES. Adicionalmente, se requiere que el personal Staff pueda desplazarse ágilmente para garantizar la formación, calidad y el seguimiento del personal en las distintas sedes donde funcione la operación, lo que se imposibilitaría si funciona en distintas ciudades.

#### **Observación 2.**

En el numeral 5.2.1 Experiencia. Solicitan presentar al menos tres (03) certificaciones de contratos ejecutados exitosamente o a satisfacción, solicitamos ampliar el número de certificaciones al menos hasta Cinco (05) contratos ejecutados o en proceso de ejecución.

**Respuesta:** El ICFES analizará esta observación y de encontrarse viable, se verá reflejada en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 3.**

En el numeral 5.2.1 Experiencia. En el párrafo donde dice “ Respecto de cada contrato debe consignarse el valor total incluido el de eventuales adiciones, pero sin comprender el impuesto a las ventas, IVA” es correcta nuestra interpretación que el valor a certificar es de 10.956.929.099?

**Respuesta:** La sumatoria de los valores antes de IVA, de todos los contratos, debe ser igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del presupuesto oficial estimado del presente proceso expresado en SMMLV.

#### **Observación 4.**

En el numeral 10.2 Obligaciones específicas, en el punto 10.2.2. “Comenzar la operación el 19 de mayo de 2015 en los cuatro canales establecidos.” Solicitamos ampliar la fecha para comenzar al menos el 01 de junio de 2015 teniendo en cuenta la complejidad y requerimientos del proceso.

**Respuesta:** El cronograma del proceso se verá reflejado en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 5.**

En el numeral 5.3 Capacidad financiera, establece que:

-Índice de liquidez: Mayor a 1 (A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo)

-Nivel de Endeudamiento: Menor o igual al 70% (A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos)

-Índice patrimonial: Mayor o igual al 0.5 (A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente.)

Analizados los mismos se evidencia que la entidad en su deber de dar cumplimiento al principio de asegurar la pluralidad de oferentes está permitiendo que firmas con una muy baja solidez financiera participen en el proceso generando con ello un riesgo a la estabilidad y ejecución del contrato. Por lo anterior nos permitimos concluir que los riesgos que asume El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES al convocar empresas con estos indicadores aumentan la posibilidad para que se presenten graves problemas en la ejecución del mismo.

Para evitar dicha posibilidad estimamos que esa Dirección debe evaluar la alternativa de ajustar dichos indicadores aumentando al menos el índice de liquidez mayor a 1.5, Nivel de Endeudamiento menor o igual al 50% e índice de Patrimonial mayor o igual al menos a 0.6, índices que cumplen muchas empresas en el mercado y que demuestran una solidez financiera estable y sin riesgos para la operación.

**Respuesta:** El ICFES analizará esta observación y la decisión que tome la Entidad sobre el particular se verá reflejada en el pliego de condiciones definitivo.

#### **Observación 6.**

En el numeral 5.2.1. con relación a la planta telefónica, en donde dice que el IVR debe tener los puertos suficientes, aproximadamente con cuantos puertos se debe de contar?

**Respuesta:** La cantidad de puertos depende del número de agentes. A modo de referencia se informa que actualmente se cuenta con dos E1 con 30 puertos cada uno. Sin embargo, el proveedor debe estimar la infraestructura requerida con base con en la información estadística disponible en el anexo técnico.

#### **OBSERVANTE: EMTELCO (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)**

#### **Observación 1.**

Los certificados que acreditan la experiencia no necesariamente todos los canales de atención están contenidos en un único contrato, sino podrán estar contenidos en diferentes contrato con los diferentes clientes de la compañía de manera que se certifique la experiencia en los servicios solicitados.

**Respuesta:** Lo requerido por la Entidad es que la experiencia certificada abarque los criterios definidos en el numeral 5.2.1 del Pliego de Condiciones, es decir, que mediante la sumatoria de experiencia de las certificaciones aportadas por el oferente se cumpla con los lineamientos del Pliego de Condiciones definitivo y/o las Adendas del proceso (si las hubiere).

#### **Observación 2.**

En los casos en los cuales se tenga un contrato de cuantía indeterminada, se puede certificar la misma con el valor facturado y pagado desde la fecha de inicio hasta la fecha de presentación de la oferta, proyectando el valor de los meses restantes para certificar el 50% de ejecución del contrato?

**Respuesta:** No. El oferente no está obligado a aportar copia de los contratos, sin embargo, cada una de las certificaciones que aporte para acreditar su experiencia, deben cumplir con las características descritas en el Pliego de Condiciones, para que la entidad pueda realizar la evaluación del criterio técnico.

#### **Observación 3.**

En la obligación 39 se debe garantizar que todos los asesores tengan como mínimo un monitoreo diario o que se realice monitoreo diario a la línea en general.? Por favor aclarar el sentido de lo que se desea expresar por parte del ICFES

**Respuesta:** Todos los canales de la línea deben ser monitoreados diariamente, la muestra del monitoreo debe ser calculada con la metodología que tenga la compañía, se espera que sea de acuerdo con la norma COPC y que cada agente tenga como mínimo 8 monitoreos al mes.

#### **Observación 4.**

Teniendo en cuenta que los contratos con los clientes incluyen cláusulas de confidencialidad, es posible entregar los mismos reservando la información que no se pueda revelar en razón de esta confidencialidad, por ejemplo, condiciones y obligaciones específicas del negocio de cada cliente, tarifas.

**Respuesta:** El oferente no está obligado a entregar copia de los contratos, sin embargo, cada una de las certificaciones que aporte para acreditar su experiencia, deben cumplir con las características descritas en el Pliego de Condiciones, para que la entidad pueda realizar la evaluación del criterio técnico.

#### **Observación 5.**

En el Anexo Técnico en el numeral 4 gestión de canales nos informan: " diariamnte deben de haber monitoreos al canal y no necesatiamente a todos los agentes, pero al mes cada agente deben de tener 8 monitoreos como mínimo, la cantidad de la muestra se acordará según el model COPC"

lo cual difiere con la obligación número 39 del documento requisición, Obligaciones del proveedor,  
" Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal"

Solicitamos que por favor se aclare.

**Respuesta:** La entidad se permite manifestar que la obligación 39 no hace referencia que deba monitorearse diariamente a un agente en específico, sino a la gestión de los agentes en los diferentes canales, es decir, que se pueden monitorear distintos agentes, siempre y cuando cada canal sea monitoreado diariamente y que los agentes tengan como mínimo 8 monitoreos al mes.

#### **Observación 6.**

¿La atención de twitter y facebook también será realizada por el proveedor?

**Respuesta:** La entidad se permite aclarar que la atención de requerimientos ciudadanos recibidos a través de las redes sociales no es una actividad recurrente, sólo deberá ser apoyada cuando exista una solicitud del ICFES para la prestación de ese servicio.

#### **Observación 7.**

Por favor ampliar el alcance de monitoreo silencio.

**Respuesta:** El monitoreo silencioso se hace cuando el agente está en línea con un ciudadano y el monitor no interfiere en la llamada.

#### **Observación 8.**

¿Se tiene alguna periodicidad con la que se deba de realizar la campaña outbound de actualización de datos?

**Respuesta:** La estrategia y el cronograma para hacer la actualización de la base de datos se acordará durante la Fase de implementación.

#### **Observación 9.**

Por favor ampliar el alcance de embalaje en el cargo de Agente Junior

**Respuesta:** El agente junior deberá encargarse del alistamiento de los paquetes entregados a correspondencia por las otras áreas del Instituto. Este proceso incluye pesar el material y embalar o envolver las cajas o el material de acuerdo con las indicaciones del proveedor de mensajería y entregar para que este último proceda con su despacho.

**Observación 10.**

El material para la impresora, lo provee el proveedor? En caso de ser positiva la respuesta, por favor nos informan cuales son las estadísticas de uso de los implementos de scanner e impresoras.

**Respuesta:** La entidad se permite manifestar que los insumos para el servicio son una obligación que se encuentra a cargo exclusivamente del contratista, en este sentido, para efectos expresamente informativos, manifestamos que en el año inmediatamente anterior se realizó un consumo de aproximadamente 420 resmas de papel.

**Observación 11.**

¿El envío de las cajas es a cargo de la empresa de mensajería contratada por el ICFES, el proveedor solo se encarga de alistamiento y entrega a dicho proveedor?

**Respuesta:** Efectivamente el proveedor debe encargarse del alistamiento y de entregarlas a la empresa de mensajería postal o de mensajería expresa, ya que éstas últimas serán las encargadas de la entrega final.

**Observación 12.**

¿El espacio donde se debe de almacenar la documentación debe de cumplir con algunas especificaciones particulares exigida por el ICFES?

**Respuesta:** Si, sin embargo se aclara que el espacio de archivo será suministrado por el ICFES.

**Observación 13.**

La balanza es suministrada por el ICFES?

**Respuesta:** Si, la balanza es suministrada por el ICFES.

**Observación 14.**

Para certificar la experiencia de Inbound (Operación Entrante) se entiende que es valida la suma de llamadas, telefonicas, correo, chat, atenciones presenciales en oficinas. Por favor, indicar así mismo que tipo de transacciones son válidas para las operaciones de Outbound (Operación Saliente): llamadas, SMS, correos, visitas Puerta a Puerta, etc.

**Respuesta:** Las certificaciones presentadas deben demostrar que la empresa tiene experiencia en la totalidad de los canales solicitados. Es decir, las certificaciones deben acreditar experiencia en los canales telefónicos (llamadas entrantes), electrónicos (chat, correos electrónicos), comunicaciones escritas y atención presencial, así como llamadas salientes para las operaciones Outbound, SMS y correos

**Observación 15.**

En la página 14, se especifica que la información de las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUT, lo cual no es claro dado que el RUT es un documento relacionado con los deberes tributarios de la Compañía

**Respuesta:** La entidad se encuentra trabajando en la revisión de las sugerencias recibidas, razón por la cual, este aspecto en particular será analizado y las modificaciones, si a ello hay lugar, se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 15.**

Favor describir el alcance de cada uno de los valores Agregados de tecnología listado, con el propósito de tener una especificación mínima entregable al ICFES y se tenga un entendimiento claro de la interpretación de la entidad con respecto a las funcionalidades y características que se esperar de cada uno de los valores agregados

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

Sin embargo se aclara que el Alcance de los elementos descritos en el Proyecto de Pliego es el siguiente:

1. Aplicativo web para medir la productividad: debe ser un módulo de reportería en el que se pueda ver cada agente de la operación y hacer seguimiento a su gestión en distintos rangos de fecha. Como mínimo debe mostrar la siguiente información de manera agregada y desagregada: **Calidad:** número de monitoreos, calificación de cada uno y calificación consolidada. **Conocimiento:** número de evaluaciones, calificación de cada evaluación, horas de capacitación. Adherencia al turno. **Productividad:** número de transacciones atendidas y TMO. **Coaching:** observaciones del superior inmediato sobre seguimientos y compromisos.

2. La herramienta de Click to call debe ser un acceso al canal telefónico desde la página web del ICFES sin necesidad de marcar el número telefónico.

3. La herramienta de bookmark para el tipificador consiste en que los agentes del canal telefónico y del CHAT puedan marcar determinadas llamadas de coyuntura para que posteriormente el supervisor realice filtros y entregue la información al ICFES.

4. El monitoreo a través de dispositivos móviles es una herramienta que permitirá al supervisor del contrato y las personas del staff, escuchar llamadas del canal telefónico desde su dispositivo móvil en tiempo real.

5. La herramienta de minería de datos consiste en un software que le permite al gestor de servicio analizar un gran volumen de datos, utilizando los métodos de la inteligencia artificial, aprendizaje automático, estadística y sistemas de bases de datos. El objetivo es que se encuentren patrones que permitan implementar estrategias para mejorar la experiencia del servicio y enriquecer la toma de decisiones por parte del ICFES.

6. Valores agregados en telecomunicaciones: se busca que los oferentes presenten la cantidad de minutos que pueden suministrar al ICFES durante la ejecución del contrato sin costo para las campañas de salida.

7. Valores agregados en Eficiencia: busca que lo oferentes seleccionen los servicios que están en capacidad de intervenir para optimizar la operación durante la ejecución del contrato.

Se aclara que el alcance de los valores agregados se verá reflejado en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 17.**

Atención PBX del ICFES. Por favor aclarar como se integrará el Equipo telefónico del ICFES con la plataforma del proveedor puesto que se condiciona que no es posible que el proveedor tenga acceso a la red de datos del ICFES.

**Respuesta:** El PBX se integrará con los aplicativos de atención telefónica del proveedor a través del canal dedicado únicamente para la transferencia de llamadas.

**Observación 18.**

Favor aclara la limitación de 3 sesiones simultaneas de CHAT. Esta condición aplica para cada agente/asesor de este canal o lo que se quiere decir es que máximo 3 sesiones de chat se atenderán por el total de la operación?

**Respuesta:** La condición del servicio implica que cada agente sólo podrá atender tres (3) sesiones de manera simultánea.

**Observación 19.**

Cuantos puertos de Faxservice se requiere que sean suministrados por el proveedor? O Este sistema lo provee el ICFES?

**Respuesta:** Este servicio es suministrado por el ICFES.

**Observación 20.**

Favor aclarar si este canal es el que se utiliza para la atención de las llamadas de PBX? Por otra parte cual es el ancho de banda del canal principal.

**Respuesta:**

El ancho de banda del canal dedicado que se utiliza para la transferencia de llamadas es de mínimo 512 K, tal como se indica en el punto 5.2.8 del anexo técnico.

**OBSERVANTE: EMTELCO (Documento 1 - 25 de marzo de 2015)**

**Observación 1.**

1. Establece el pliego de condiciones:

5.1.1.3. 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 abiertas.

Cordialmente solicitamos a la entidad, que se elimine este requerimiento, toda vez que por la naturaleza jurídica de CADENA S.A., no resulta expedir el certificado de composición accionaria respecto de los nombres y participación de los accionistas de la compañía, por tratarse de información reservada.

**Respuesta:** La entidad se encuentra trabajando en la revisión y el fortalecimiento de los documentos del proceso, por esta razón las sugerencias recibidas serán analizadas y las modificaciones, si a ello hay lugar, se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

**Observación 2.**

Establece el pliego de condiciones:

5.2 Requisitos técnico habilitantes.

5.2.1 Experiencia.

Para acreditar la experiencia técnica en la prestación de servicios relacionados con la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida, 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 tres (03) contratos ejecutados exitosamente ó a satisfacción del contratante, junto con las respectivas certificaciones de cumplimiento ejecutados durante los últimos cinco (05) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria pública, que tenga por objeto la Gestión del Servicio en Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención de comunicaciones escritas, Atención presencial y campañas de salida.

Volumen anual de transacciones inbound: la sumatoria de las transacciones reportadas en cada contrato debe ser igual o superior a un millón de transacciones de inbound al año. El Volumen de anual de transacciones outbound: la sumatoria de los contratos debe ser igual o superior a un millón de transacciones de outbound al año.

Respecto de cada contrato debe consignarse el valor total 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 efectuará la conversión del valor ejecutado de cada contrato, para lo cual tomará el valor del salario mínimo legal del año de la fecha de suscripción del mismo, certificado por el Banco de la República.

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 porcentaje de participación en dicho consorcio o unión temporal. (...)

En relación al numeral transcrito, cordialmente solicitamos lo siguiente:

a) Cordialmente solicitamos a la entidad se permita que la experiencia a certificar provenga de contratos que estén en ejecución, por cuanto puede ocurrir que se cumpla con la exigencia del presupuesto estimado para la ejecución del proyecto, pero el contrato tuviese cláusula de renovación automática y continuara en ejecución. Además en los mismos certificados de experiencia se puede certificar la calificación de la ejecución del respectivo contrato.

b) Amablemente solicitamos a la entidad que en caso de presentar la propuesta en una forma asociativa como consorcio o unión temporal, se permita que la experiencia sea aportada por al menos uno de los integrantes, toda vez que el propósito de la Unión Temporal es aunar esfuerzos de dos o más compañías de acuerdo a las fortalezas individuales que cada una posea y no encontramos el argumento para exigir la experiencia de ambos proponentes, toda vez que se desvirtuaría la figura asociativa y su razón de ser de acuerdo a su naturaleza jurídica; además de que limita la participación plural de oferentes.

c) Cordialmente solicitamos a la entidad se permita que la experiencia a certificar sea en algunos de los servicios enunciados, mas no en todos los servicios, toda vez que demostrando el proponente experiencia en alguno, la entidad puede verificar la capacidad e idoneidad técnica, financiera y jurídica para ejecutar el objeto del proceso licitatorio.

**Respuesta:** En relación con la consulta, a continuación se entrega respuesta a cada una de las inquietudes planteadas:

a). Para acreditar la experiencia del oferente únicamente se tendrán en cuenta contratos ejecutados exitosamente y recibidos a satisfacción.

b). La entidad se permite aclarar que en el numeral 5.2.1 se establece claramente que en caso de acreditar experiencia en contratos ejecutados en condición de integrante de consorcio o unión temporal, únicamente se tendrá en cuenta el % de participación que tuvo el oferente o su integrante. La Entidad no ha requerido que la experiencia sea acreditada de forma individual por cada integrante de la forma asociativa.

c). La Experiencia deberá acreditarse de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones, es decir en la totalidad de canales requeridos por la Entidad.

### **Observación 3.**

Establece el Anexo Técnico:

#### **9. FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**

##### **9.3. Penalizaciones**

El Icfes aplicará una penalización de 0.5% del valor de la factura cuando el proveedor no atienda dentro de los niveles de servicio pactados el número de PQR's proyectadas para un canal durante el mes facturado.

El proveedor deberá pagar una penalización de 0.2% del valor de la factura por cada una de las PQR's escritas y del módulo electrónico respondidas después de los 15 días dispuestos por ley, lo anterior, siempre y cuando se demuestre que las razones del retraso no fueron imputables al Icfes.

Igualmente se aplicará una penalización del 0.2% por cada evento adverso que se presente en el transcurso de la operación. Se entiende por evento adverso un perjuicio moral, económico, jurídico, académico o laboral para un ciudadano, para una Institución Educativa o para el Icfes por acción u omisión del personal que atiende los canales de contacto. El descuento sobre la factura en la que fue identificado el evento en caso de que se haya producido.

Cuando el supervisor del contrato no pueda hacer monitoreo en línea de las llamadas y la solución tarde más de una hora o no se solucione el problema, se considerará un evento adverso y dará lugar a la penalidad correspondiente. Si en un mes hay más de tres eventos adversos por esta tipología, la calificación del servicio no podrá ser superior al 70%.

También se considerará como evento adverso la interrupción del servicio de cualquiera de los canales por razones no imputables al Icfes, en cuyo caso se aplicará una penalidad de 0.2% del valor de la factura del mes en que se presentó el incidente, por cada hora y por cada canal. Por ejemplo, si en un día, por problemas de conectividad, de energía o del servidor del proveedor se suspende la entrada de llamadas y de sesiones de chat, durante tres horas, el Icfes aplicará la penalidad correspondiente a seis eventos adversos.

Cuando se pierda el nivel de servicio sobre un número de llamadas igual o inferior al número de llamadas proyectadas más el 10% adicional, se aplicará una penalización de 0.5% del valor de la factura del mes afectado.

Cuando se incumplan los niveles de servicio por fallas atribuibles al Icfes, el proveedor deberá documentar el caso y no se tendrá en cuenta para la aplicación de penalidades.

Solicitamos que en relación con las medidas de apremio se tengan en cuenta las siguientes apreciaciones:

a) Cordialmente le solicitamos que las penalizaciones respondan a número de PQR proyectadas pero que no sea para cada una de ellas, porque por el monto del valor facturado mensual, puede resultar muy alto en relación con la entidad de la falta cometida, para lo cual sugerimos que sea el 0.1% del servicio facturado en el mes inmediatamente anterior.

b) Solicitamos se aclare que en el denominado por la entidad "evento adverso" se aclare a que se refiere un perjuicio moral, académico o laboral para un ciudadano; al igual solicitamos que estos eventos se eliminen porque dependerán de razones muy subjetivas que no responden a fallas en el servicio objetivamente comprobadas y validadas.

c) Cordialmente solicitamos que en relación al "monitoreo en línea de las llamadas y la solución", se defina un plazo mucho mayor al definido, (es de una hora), por cuanto la entidad pretende que sea un servicio perfecto, hay muchas circunstancias ajenas a la operación del contratista que pueden ocurrir y no logren solucionarse en el plazo exigido de una hora; para lo cual solicitamos que sea mínimo de 6 horas.

d) Solicitamos que, en el eventual contrato que llegue a suscribirse, se disponga que el valor de las penalizaciones a que hace referencia el numeral transcrito podrán compensarse en la forma descrita, previo agotamiento de un proceso judicial o administrativo en el que se pueda establecerse la responsabilidad del contratista.

e) En este sentido, solicitamos que en caso de que nuestra propuesta sea seleccionada, se incluya en el contrato que ambas partes convienen que en el evento que EL CONTRATISTA sea declarado responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones, no pagará en ningún caso una indemnización que sea superior al valor de la última factura remitida.

**Respuesta:**

a. Como se explica en el anexo técnico, la normatividad que rige la gestión de PQR's exige que las mismas se atiendan en los términos de Ley, no hacerlo tiene perjuicios legales para la institución, por esta razón el proveedor tiene que entender la gravedad de incumplir con los tiempos de respuesta para una PQR y asumir la responsabilidad de de ello.

b. c. y d. La Entidad se encuentra realizando la revisión de los documentos del proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones de los aspectos referidos, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

e. Las condiciones del proceso son de público conocimiento y serán aplicables en igualdad de condiciones para todos los oferentes. Se entiende que, con la simple presentación de la oferta, el proponente acepta todas las condiciones del proceso. No es dable un condicionamiento de la oferta por parte de ningún oferente, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Condiciones.

#### **Observación 4.**

Establece el pliego de condiciones:

#### 6. Evaluación de la Oferta.

Las Ofertas deben presentarse en los Anexos establecidos en el presente Pliego de Condiciones como el formato para presentación de la Oferta.

Factor de evaluación	Puntaje
Económico	300
Factor Técnico	500
Incentivo a la Industria Nacional	100
TOTAL	1000

#### 6.2 Factor técnico

La oferta técnica tiene un puntaje de hasta SEISCIENTOS (600) de puntos, y se calculará de acuerdo con los siguientes criterios:

Cordialmente solicitamos a la entidad, nos aclare cuál es el puntaje para el factor técnico, toda vez que en el numeral 6 define que el puntaje es 500 pero en el numeral 6.2 que es 600 puntos.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los factores de ponderación técnica, proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 5.**

5. Establece el pliego de condiciones:

9.2. Para la Ejecución del Contrato.

El CONTRATISTA, deberá constituir la Garantía Única a favor del INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES, identificado con el Nit. 860.024.301-6, expedida por una compañía de seguros autorizada para funcionar en Colombia o una garantía bancaria, que ampare los riesgos y vigencias en los siguientes términos:

En relación con las pólizas se establece en los términos de referencia cordialmente solicitamos que:

5.1 Responsabilidad Civil Extracontractual:

Solicitamos sea aceptada una póliza global de RCE, con la que cuente el proponente adjudicatario, con valor asegurado mayor o igual al requerido en los pliegos; cuya existencia y vigencia de la misma, será soportada a través de certificación emitida por parte de la compañía aseguradora.

5.2 Póliza de todo riesgo daños materiales:

Solicitamos sea aceptada una póliza global de Todo Riesgo Daño Materiales, con la que cuente el proponente adjudicatario, en la que se incluya el valor de reposición del material de examen para la prueba, así como los bienes entregados por el ICFES tales como las biblias y los originales de las planchas.

El valor asegurado y vigencia de la misma, será soportada a través de certificación emitida por parte de la compañía aseguradora.

5.3 Manejo global comercial:

Proponemos se acepte una póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros (IRF), la cual permite estar cubierto frente a actos deshonestos de los empleados, sin importar la forma en que sean ejecutados.

El valor asegurado y vigencia de la misma, será soportada a través de certificación emitida por parte de la compañía aseguradora.

5.4 Solicitamos que se aclare si, tratándose de consorcios o uniones temporales adjudicatarios, cada una de las pólizas que se establecen en el numeral transcrito deben ser constituidas a nombre del consorcio o unión temporal, o si será válido y admisible que algunas de ellas sean constituidas a favor de alguno de los miembros de dichas figuras consorciales, especialmente lo referido a las pólizas de todo riesgo, manejo global comercial y de transporte de mercancías.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de todos los documentos del proceso que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

No obstante, se aclara que la Entidad, para el presente proceso no ha solicitado cobertura de una póliza global de Todo Riesgo Daño Materiales, con la que cuente el proponente adjudicatario, en la que se incluya **"el valor de reposición del material de examen para la prueba, así como los bienes entregados por el ICFES tales como las biblias y los originales de las planchas"**, lo anterior en razón a que dichos elementos no hacen parte del objeto de la presente convocatoria.

#### **Observación 6.**

Establece el pliego de condiciones: 5.1 Capacidad Jurídica

▮ En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del presente proceso de selección. La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un (1) año más.

Solicitamos cordialmente que se aclare si, tratándose de consorcios o uniones temporales, cada uno de sus miembros deberá tener el objeto social relacionado con el presente proceso de contratación, o si será admisible que, en conjunto, cumplan con dicho requerimiento?

**Respuesta:** Atendiendo lo dispuesto en el Pliego de Condiciones, la Entidad requiere que en el evento de recibir ofertas bajo figuras asociativas, cada uno de sus miembros tenga el objeto social relacionado con el presente proceso de contratación

#### **Observación 7.**

7. Observaciones de aspectos técnicos:

7.1 Es viable reemplazar la solución de gestión de correspondencia actual, incluida la solución para Gestión documental?

**Respuesta:** No es viable realizar el cambio debido a que el servicio de gestión documental es utilizado por todas las áreas del Instituto, de acuerdo con este servicio se debe prestar la gestión de correspondencia.

7.2 Está considerada una solución de BPM dentro de los componentes requeridos, para la solución que soporta la gestión del conocimiento?

**Respuesta:** No se encuentra considerado un BPM para la gestión de conocimiento.

7.3 Cuántos usuarios participarán en la solución de gestión del conocimiento?

**Respuesta:** Todos los usuarios tanto de canal Outbound como de Inbound, que se encuentren en instalaciones de proveedor y los que se encuentran en las del ICFES, de igual forma, deberán tener acceso a la plataforma de Gestión de Conocimiento las personas del ICFES que hacen parte de la Unidad de Atención al Usuario.

7.4 Solicitamos compartir los procedimientos que tienen definidos para la solución de gestión del conocimiento?

**Respuesta:** La versión actual de los procedimientos será entregada al contratista de forma previa al inicio de la operación..

7.5 Cuál es la cantidad de usuarios que por parte de la organización participan de manera activa en los subprocesos:

7.6 SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES?

**Respuesta:** Todas las personas de los canales Inbound.

7.7 SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO?

**Respuesta:** Las personas de la operación que participan en este Subproceso son el Gestor de Servicio, el Gestor de Conocimiento, el Agente Máster de Gestión de Servicio, el Agente Máster de Gestión de Conocimiento y el Agente Sénior de Gestión de Servicio, el Agente Sénior de Gestión de Conocimiento y a los procesos.

7.8 Solicitamos compartir los procedimientos que tienen definidos de cada uno de los dos subprocesos: a) Servicios y trámites y b) gestión del servicio.

**Respuesta:** La versión actual de los procedimientos será entregada al contratista de forma previa al inicio de la operación.

7.9 Se debe incluir en la solución una solución de software CRM?

**Respuesta:** Si, un CRM colaborativo, que se encuentra descrito en el numeral 5.1.1. del Anexo Técnico.

#### **Observación 8.**

#### PREGUNTAS DOCUMENTO REQUISICIÓN

##### Justificación

- Se menciona que la rotación es solo del 5% anual. Esta cifra se ve muy baja para lo que normalmente se presenta en operaciones de Call Center en la ciudad de Bogota, implicaría que el personal tiene una antigüedad promedio de 20 años (el inverso de la rotación). Cordialmente solicitamos ampliar la forma de cálculo de este indicador.

**Respuesta:** Lo que se busca con el anterior indicador es que no exista una desvinculación superior de 3 personas anuales en la operación. El ICFES es consciente que uno de los mayores problemas presentados en el sector es la

rotación, razón por la cual, se requiere que el contratista tenga estrategias sólidas de talento humano que garanticen la permanencia del personal en la operación.

#### Requerimientos para gestión canales

- Punto 1: el 100% mencionados es solo para la transferencia de llamadas? La pregunta es porque no se puede garantizar que los clientes no cuelguen una vez entran al menú de medición de satisfacción sin diligenciar la encuesta.

**Respuesta:** El criterio se refiere a la transferencia, si el usuario termina la llamada sin contestar la encuesta, la Entidad entiende que esa es una situación que no debe atribuir al contratista.

#### Aspecto técnicos habilitantes

- Punto 5: se puede anexar como experiencia transacciones de PQRs de segundo nivel (fábricas de escalamiento de PQRs)?

**Respuesta:** No, se debe acreditar experiencia en los cinco aspectos relacionados a continuación: a. Atención Telefónica, b. Atención Electrónica, c. Atención de comunicaciones escritas, d. Atención Presencial y e. Campañas de salida

#### Factores de evaluación

- Se puede presentar otros valores agregados de alto impacto en la experiencia del usuario que no estén especificados en el documento? como se calificarían?

**Respuesta:** Únicamente se evaluarán los aspectos que la Entidad señale en el Pliego de Condiciones definitivo y/o sus Adendas, si a ello hay lugar.

#### Obligaciones del contratista

- Punto 4: con el fin de poder costear, por favor especificar las integraciones tecnológicas que el ICFES prevé y desea que se incluyan.

**Respuesta:** Las integraciones previstas corresponden a las que se deben realizar con los canales especificados en los numerales 4.1 y 4.2 del anexo técnico.

### Observación 9.

#### 9. PREGUNTAS DOCUMENTO ANEXO TECNICO

Numeral 3.2.3, indicador de oportunidad: se solicita que el 95% de los servicios debe atenderse en los tiempos previstos de cada canal. Teniendo en cuenta que en el call center los tiempos de respuesta son de 90% en 10 seg y 80% en 20 seg, significaría que estos indicadores no están incluidos en el 95%?

Numeral 3.2.3, indicador de Quejas y reclamos: el indicador del 0,1% de PQRS se ve exigente? estarían incluidos solo las quejas del servicio prestado por el proveedor seleccionado o incluiría también las quejas relacionadas con problemas del ICFES?

**Respuesta:** El indicador para el año 2014 cerró en 0.03% incluyendo quejas relacionadas con problemas del ICFES y prestación del Servicio, lo anterior evidencia que el indicador se encuentra ajustado para que el proveedor pueda controlar dicho índice.

Numeral 4.2.2, canal mailing: cuál es la diferencia entre los email de esta canal y los 2.088.239 del numeral 4.2.3?

**Respuesta:** Efectivamente esos 2.088.239 mensajes corresponden al numeral 4.2.2, se realizará la modificación y se publicará junto con el pliego de condiciones definitivo.

Numeral 5.1.1, Quien provee el sistema de creación, almacenamiento, validación y cambio de claves anunciado en este punto? sugerimos que por seguridad sea el ICFES y el proveedor lo acceda.

**Respuesta:** El punto referido en el pliego de condiciones se relaciona la herramienta CRM la cual será provista por el contratista, por lo tanto, es responsabilidad de este crear, almacenar, validar y cambiar las claves.

Numeral 9.3, penalizaciones: Los niveles de servicio normalmente no son exactos sino que por el contrario son métricas que se mueven dentro de un rango de aceptación (ver metodología COPC). Respetuosamente solicitamos se defina un rango de aceptación para el nivel de servicio y no un valor único para fines de establecer penalizaciones.

**Respuesta:** La Entidad se encuentra realizando la revisión de los documentos del proceso, que contempla, entre otros, el análisis de las observaciones recibidas en la etapa de proyecto de pliego; por lo anterior, si hay lugar a modificaciones de los aspectos referidos, las mismas se verán reflejadas en el Pliego de Condiciones definitivo.

#### **Observación 10.**

Numeral 10: a que se refieren con "instalación 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.