

## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 1. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO VALDÉS CALDERÓN, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012

##### 1.1. OBSERVACIÓN ÚNICA

*“Informar el número del certificado de disponibilidad presupuestal y su valor, así como las vigencias futuras.”*

##### RESPUESTA DEL ICETEX

En el Numeral 1.4 – Disponibilidad Presupuestal del Pliego de Condiciones se establece el número de CDP con que cuenta la Entidad para atender presupuestalmente el contrato de prestación de servicios para la atención de los usuarios de ICETEX a nivel nacional y por el plazo previsto de tres (3) años.

En relación con el valor de la disponibilidad presupuestal con que cuenta la Entidad para este proceso de selección, tal y como se señaló en la Audiencia de Aclaraciones y en el Pliego de Condiciones Numeral 1.4., ICETEX por ser entidad financiera de naturaleza especial sus procesos de contratación en virtud de la ley, se rigen por el derecho privado, aplicándole las normas civiles y comerciales, las cuales no la obligan a suministrar dicha información.

Así mismo, es pertinente señalar que para establecer el presupuesto oficial, la Entidad realizó un sondeo de mercado en precios unitarios por bienes y servicios, los precios históricos de contratos ejecutados en la Entidad, consultó contratos similares con entidades de régimen similar y tuvo en cuenta todos los impuestos que incluye la ejecución del objeto contractual, todo lo anterior con el fin de a nivel de detalle poder establecer a precios del mercado, el presupuesto oficial del proceso de selección.

Adicional a lo anterior, se pretende contratar una empresa experta y conocedora del mercado, con el objeto de obtener una mayor participación y por ende pluralidad de oferentes que puedan competir de acuerdo con precios del mercado ajustados al verdadero valor del servicio a contratar, por lo tanto, ICETEX ha elaborado el presupuesto y apropió los recursos necesarios y correspondientes, y de esta forma indica a los Proponentes que los ítems cotizados en el sondeo de mercado son los mismos consignados en el Anexo No.10-PROPUESTA ECONÓMICA del Pliego de Condiciones y sobre estos el Proponente deberá elaborar su propuesta económica.

En este sentido, ICETEX busca adjudicar el presente proceso de selección a un proponente experto, especialista y conocedor del mercado y de sus precios.

Así mismo, es importante aclarar que la Junta Directiva de ICETEX, tiene la facultad de modificar de ser necesario el valor aprobado para cada una de las vigencias en las que se ejecutará el contrato que resulte del presente proceso de Selección Pública del Contratista, siempre y cuando no exceda el valor total de los recursos que ha apropiado la Entidad para esta contratación.



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**

**PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

**2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR MILLENIUM PHONE CENTER S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR ANDRÉS CONDE ZAMBRANO EN SU CALIDAD DE SUBGERENTE, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012**

**2.1. OBSERVACIÓN**

*“Solicitamos informar el certificado de disponibilidad presupuestal.”*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Se remite a la respuesta dada a la observación 1.1 de este documento.

**2.2. OBSERVACIÓN**

*“Causal de Rechazo. Si se sobrepasa el presupuesto de alguna vigencia es causal de rechazo. Aclarar el presupuesto por vigencia, y presupuesto total.”*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Mediante Adenda que se publicará en la página web de la Entidad, se modificará este aspecto.

**3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONALCRÉDITOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA DIANA MARCELA GUTIÉRREZ, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012**

**3.1. OBSERVACIÓN**

*“Se menciona que la atención personalizada es en 23 ciudades de las cuales 5 son principales, es obligatorio tener oficina en estas, es decir oficinas del Contact Center. Página 42, numeral 4.1.1.2.”*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

No es necesario que el Contratista cuente con oficinas en las cinco principales ciudades del país que se contemplan en el numeral 4.1.1.2 del Pliego de Condiciones, lo que debe garantizar es que prestará el servicio del canal de atención personalizada a través de su personal, en las 23 ciudades del país en donde ICETEX tiene en funcionamiento oficinas para la atención de sus usuarios.

**3.2. OBSERVACIÓN**

*“Las especificaciones de los computadores en la página 106 aplica para todos los equipos ó únicamente para coordinadores líderes. Página 106, numeral 4.2.15.”*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Las especificaciones de los computadores establecidas en el numeral 4.2.15 del pliego de condiciones, aplican para todos los equipos requeridos para la prestación del servicio de atención al usuario en cada uno de los canales y en los 23 puntos de atención personalizada a nivel nacional, para los cargos de estructura del numeral 4.1.3.3.y para todo el personal asociado al proyecto.

#### 3.3. OBSERVACIÓN

*“Cuál es el presupuesto para cada vigencia?”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se remite a la respuesta dada a la observación 1.1 de este documento.

#### 3.4. OBSERVACIÓN

*“Cuál es el número de agentes cuando se reduzcan los niveles de servicio”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los niveles de servicio exigidos en el numeral 4.1.9 y anexo 16 no condicionan el dimensionamiento de los agentes de la operación.

#### 3.5. OBSERVACIÓN

*“Posponer el cierre de la presentación por lo menos 8 días”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

### 4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SISTEMCOBRO, A TRAVÉS DE LA SEÑORA SANDRA MONTENEGRO ARANGO – COORDINADORA COMERCIAL, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012

#### 4.1. OBSERVACIÓN

*“En el numeral 6, identificar claramente los requisitos de experiencia en relación con lo de \$11.000 millones y tiempo de experiencia a 5 años.”*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Como requisito mínimo de participación se establece en el numeral 3.3.1 del Pliego de Condiciones que el proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar la certificación respectiva, expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo TRES (3) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, cuya sumatoria de las certificaciones sean igual o superior a la suma de ONCE MIL MILLONES DE PESOS (\$11.000.000.000.00) M/CTE, que tengan por objeto la prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior, y con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones.

En relación con el factor de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.1. – Años de Experiencia Específica se tendrán en cuenta las mismas certificaciones de experiencia presentadas para cumplir con los requisitos mínimos de participación, pero adicionalmente se ponderará los años de experiencia específica demostrada en cada uno de los contratos, en los canales de Contac Center o Atención Personalizada o Atención Escrita, sumando los años que se acrediten en cada uno de esos canales, siempre y cuando en los contratos se haya prestado el servicio en por lo menos dos de esos canales.

#### 4.2. OBSERVACIÓN

*“Existe plazo en el caso de adjudicación para la implementación y puesta en marcha del recurso humano y el software.”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los Proponentes deben presentar su Plan de Inicio de Operación que incluye entrega, preoperativos y empalme, al momento de la presentación de la Propuesta; este plan debe estar alineado con lo establecido en el numeral 4.1.2 y el anexo 18, el Plan de Inicio de Operación comenzara una vez finalizada la etapa de legalización del Contrato. Así mismo, el Proponente adjudicatario debe entregar como mínimo con diez (10) días hábiles de anticipación al inicio de la operación, el resultado final de las actividades preoperativas y los ajustes operativos que garanticen el inicio exitoso de la operación de atención en cada canal. Las interfaces solicitadas deberán ser entregadas y puestas en marcha, como máximo un (1) mes calendario después del inicio del Contrato.

#### 4.3. OBSERVACIÓN

*“La aplicación de la Ley 046/2010 en el proceso del manejo de datos personales como impacta en este proceso.”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

La Entidad no se pronuncia en este momento del proceso sobre esta observación, toda vez que la ley que alude el observante aún no ha sido promulgada por el Congreso de la República, ni sancionada por el



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Presidente de la República; por lo tanto, se desconoce su texto final y el impacto que podría llegar a tener en la ejecución del Contrato que surja de este Proceso de Selección.

#### 4.4. OBSERVACIÓN

*“La experiencia de cinco (5) años puede reducirse a tres (3) años.”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se considera que el tiempo mínimo de cinco (5) años de experiencia general que se está exigiendo en el numeral 3.3.1. del Pliego de Condiciones, es necesario para contar con Proponentes que cuenten con la idoneidad, experiencia y experticia suficiente para la adecuada prestación del servicio de atención al usuario, el cual se constituye en fundamental dentro de la operación de la Entidad, así mismo se justifica en el plazo de tres años que tendrá el Contrato que se suscriba con ocasión de este Proceso de Selección.

### 5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OUTSOURCING S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA ADRIANA SALAZAR – CONSULTOR DE NEGOCIOS, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012

#### 5.1. OBSERVACIÓN

*“Para el proceso de selección es de carácter obligatorio presentar ofertas para todos los servicios descritos en los pliegos, es decir es posible presentar ofertas sólo para servicios de contact center, sin considerarse los servicios de atención personalizada y escrita.”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los Proponentes deben presentar propuesta para los siete canales contemplados dentro del proceso de atención al cliente de ICETEX, no se aceptan propuestas parciales por determinados canales.

#### 5.2. OBSERVACIÓN

*“Solicito amablemente ampliar un poco el proceso de evaluación de las certificaciones a presentar por parte de los proponentes.”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA OLGA GUERRERO – GERENTE DE PROYECTO, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012

##### 6.1. OBSERVACIÓN

*“4.1.1.5 En el caso de Bogotá, el contratista deberá hacer la radicación sobre Mercurio?”*

##### RESPUESTA DEL ICETEX

No, el proceso de radicación en Bogotá seguirá siendo realizado por el Grupo de Correspondencia de la Secretaria General de ICETEX.

##### 6.2. OBSERVACIÓN

*“4.1.5.2 Para aplicar los cambios que la Entidad requiera, indican que se debe hacer en 5 días; si el cambio implica desarrollo tecnológico propio o sobre los aplicativos de terceros y el desarrollo se toma más de 5 días, se deberá concertar el tiempo con ICETEX”.*

##### RESPUESTA DEL ICETEX

El plazo establecido en el numeral 4.1.5.2 se mantiene en cinco días hábiles, sin embargo, en caso que el requerimiento implique desarrollos tecnológicos y estos excedan el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Contratista deberá informar y sustentar a la interventoría del Contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en qué plazo deberá dar cumplimiento a lo requerido; estipulación que se establecerá mediante adenda.

##### 6.3. OBSERVACIÓN

*“4.1.1.1 Contact, Personalizada y Chat deben escalar al área misional, cuando el área desescale los casos, quien y como se debe dar respuesta al usuario?”*

##### RESPUESTA DEL ICETEX

Los Proponentes, de acuerdo con el numeral 4.1.14, deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 6.4. OBSERVACIÓN

*“4.1.3.2 Perfiles: En la homologación por experiencia solicita 2 o 4 meses de formación académica”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En el numeral 4.1.3.2 se establece que para los cargos que presentan la posibilidad de homologar experiencia por estudios, se tomara cada año de experiencia específica en el cargo solicitado como dos semestres aprobados de carreras universitarias; sin embargo, esta equivalencia se tendrá en cuenta si el personal ofrecido se encuentra cursando como mínimo cuarto semestre.

#### 6.5. OBSERVACIÓN

*“4.1.1.5 Si toda la operación de Escrita se debe registrar en Mercurio se debe reprocesar en el sistema del contratista para mantener la estadística”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Toda la operación de atención escrita (Cliente Individual y Grandes Clientes) debe quedar registrada en el Sistema Documental Mercurio y así mismo en el Sistema de Información del Proponente adjudicatario; no obstante, la implementación de la interface solicitada entre estos dos sistemas permite que esta operación se realice en línea y que la información registrada y la estadística sean iguales en ambos sistemas.

#### 6.6. OBSERVACIÓN

*“4.1.3.3 Tanto el formador como el monitor de calidad deben capacitar?. Tanto el coordinador como el monitor deben hacer monitoreos?”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Las funciones operativas tanto del monitor de calidad como del coordinador serán definidas por el Contratista y aprobadas por la interventoría. Sin embargo, ambos deben realizar monitoreo de calidad constante a sus equipos de trabajo, garantizando calidad y satisfacción en la respuesta final al usuario. El monitor de calidad debe estar en capacidad de poder brindar capacitación debido a las retroalimentaciones grupales que brindará a cada canal de atención en el evento que evidencie hallazgos relevantes que deban ser conocidos por todos los asesores.

#### 6.7. OBSERVACIÓN

*“4.1.3.2 Los asesores pueden ser multicanales?. Si el pago es por productividad y la cumple en 2 canales como se realizara el pago?”.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los asesores no deben ser multicanal, se debe definir un equipo de trabajo dimensionado para cada uno de los canales de manera independiente, donde se planifique y se cumpla con los indicadores de rotación y ausentismo; para que un asesor cambie de un canal a otro debe cumplir los requerimientos de los numerales 4.1.4.2 y 4.1.4.4. del Pliego de Condiciones.

#### 6.8. OBSERVACIÓN

*“Tabla 12 En la propuesta económica se debe hacer una cotización sobre opción de compra 2015 del sistema de información del proponente. Esta cotización será tenida en cuenta como parte integral del valor de la propuesta para efectos de la evaluación?”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No, el valor de la opción de compra del Sistema de Información del Proponente no hace parte integral del valor de la propuesta económica; la información requerida en la tabla 12 hace referencia al valor de la opción de compra por parte de ICETEX al cierre de la operación en el año 2015.

#### 6.9. OBSERVACIÓN

*“Tabla 11 Se va a facturar mensualmente las interfaces?. Se debe proponer como opción de compra las interfaces teniendo en cuenta que involucran terceros”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No, el valor de las interfaces no debe ser discriminado en la factura mensual, el costo del desarrollo de las interfaces debe ser incorporado al valor mensual del servicio de todos los canales dependiendo la metodología de pago para cada canal.

En cuanto a la Tabla 11 que hace parte del Anexo No. 10 – Propuesta Económica se modificará en el sentido que los valores de las interfaces deben cotizarse como parte de la propuesta económica, no como opción de compra.

#### 6.10. OBSERVACIÓN

*“En las tablas de propuesta económica, cual es la fórmula que se usara para medir la productividad mínima?. La productividad mínima solicitada es mensual”.*



---

## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

La productividad se medirá en términos de los casos atendidos mensualmente frente al número de analistas que hicieron parte de la gestión y el número de días hábiles del mes respectivo. En todo caso la Entidad se reserva el derecho de modificar dicha relación con el fin de preservar la calidad del servicio.

Así mismo, la productividad mínima solicitada en las tablas de Propuesta Económica es diaria y por analista.

#### 6.11. OBSERVACIÓN

*“Numeral 6.3.1.1 Es posible aclarar como es la fórmula para sumar los años de experiencia”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En el numeral 6.3.1.1. – Años de Experiencia Especifica se tendrán en cuenta las mismas certificaciones de experiencia presentadas para cumplir con los requisitos mínimos de participación, pero adicionalmente se ponderará los años de experiencia específica demostrada en cada uno de los contratos, en los canales de Contac Center o Atención Personalizada o Atención Escrita, sumando los años que se acrediten en cada uno de esos canales, siempre y cuando en los contratos se haya prestado el servicio en por lo menos dos de esos canales.

#### 6.12. OBSERVACIÓN

*“Numeral 6.3.1.3 Que soportes son validos para acreditar la encuesta de satisfacción del cliente”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los soportes validos para acreditar la encuesta de satisfacción del cliente son el informe de la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada por el contratante, correspondiente al último año en el cual prestó el servicio en el respectivo contrato. En caso de no contar con esta encuesta el contratante debe indicarlo en la certificación y en su lugar presentar el nivel de satisfacción certificado por el contratante.

#### 6.13. OBSERVACIÓN

*“Numeral 6.3.1.6 Muchos de los niveles de servicio pactados con los clientes no están incluidos en el contrato de servicios. Solicitamos que sean aceptados en la medida que sean certificados por el cliente (Muchos están en ANS que se celebran después de la firma del contrato)”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se modificará el Pliego de Condiciones mediante Adenda, permitiendo que los niveles de servicio certificados por los clientes se encuentren o no pactados contractualmente; siempre y cuando sean certificados por el contratante.



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**

**PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

**6.14. OBSERVACIÓN**

*“Cuál es el valor del presupuesto?”*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Se remite a la respuesta dada a la observación 1.1 de este documento.

**6.15. OBSERVACIÓN**

*“Se solicita un aplazamiento de la fecha límite de entrega de propuestas”.*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

**7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ATENTO COLOMBIA, A TRAVÉS DE LA SEÑORA ZORAYA CAMEDO, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012**

**7.1. OBSERVACIÓN**

*“Solicitamos que para la certificación de la experiencia sea validada la certificación propia de la empresa que certifica, más el contrato que detalle toda la información que requiere ICETEX. Es decir, validar otro tipo de formato y no necesariamente el anexo 12-1”.*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

El formato del Anexo 12-1 se constituye en un modelo que debe ser diligenciado por el Representante Legal del Proponente o por la Entidad contratante a efectos de poder verificar la experiencia específica requerida en el Pliego de Condiciones y poder contar con la información necesaria para evaluar este factor de calificación. Por lo tanto es un simple modelo que pueden seguir o no las entidades contratantes; sin embargo, las certificaciones que se presenten u otros documentos del contratante como contratos, actas, etc., deben permitir verificar la información requerida por la Entidad para validar la experiencia específica exigida.

**7.2. OBSERVACIÓN**

*“Modificar el anexo 9 para que sea firmado por el representante legal”.*



---

## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 9 debe ser firmado por el Representante Legal del Proponente, ya que en él se debe consignar la información de los contratos que el Proponente quiere hacer valer a efectos de cumplir con la experiencia específica establecida en el Pliego de Condiciones; sin embargo, para efectos de mayor claridad, mediante Adenda se modificará dicho Anexo.

#### 7.3. OBSERVACIÓN

*“Con respecto de la satisfacción del usuario final, permitir otro tipo de formato que muestre esta información y no necesariamente el anexo solicitado (Anexo 12-3) ya que se dificulta la obtención de estas certificaciones por parte del cliente”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 12-3 sólo es un modelo, tanto el Proponente como la entidad contratante pueden presentar la información requerida en un modelo de certificación diferente, siempre y cuando se cuente con la información suficiente para evaluar el criterio de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.3. del Pliego de Condiciones.

#### 7.4. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos respetuosamente prorroga de ocho días hábiles para la presentación de la propuesta”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

#### 7.5. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos respetuosamente dar a conocer los estudios previos y el número de agentes con el cual se presta el servicio actualmente”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los procesos de contratación que adelanta ICETEX se rigen por virtud de la Ley, por las normas de derecho privado, por lo tanto no está obligada a publicar los Estudios Previos que dan origen a sus Procesos de Selección.

En relación con el número de agentes con el cual se presta el servicio actualmente, esta información se encuentra en la página 15 en el título “JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN” del Pliego de Condiciones.



---

## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 7.6. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos respetuosamente permitir otro formato para el histórico de niveles de servicio (Anexo 12-6) y que se pueda presentar la información con otro formato respaldado por la firma del representante legal del proponente”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 12-6 debe ser diligenciado por el representante legal del Proponente y en su parte final se indica que el presente anexo constituye sólo un modelo, su contenido podrá ser ampliado por el Proponente, lo anterior sin perjuicio que la información que se presente debe ser suficiente para evaluar el criterio de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.6. del Pliego de Condiciones.

### 8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA, A TRAVÉS DE LA SEÑORA NATALIA VALENCIA BOTERO, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012

#### 8.1. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos ampliar el plazo para la presentación de las propuestas”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

#### 8.2. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos que se permita acreditar la experiencia específica mediante la presentación de máximo cinco (5) contratos (numeral 5.9.3.2)”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Dada las implicaciones del servicio para la Entidad y el plazo del Contrato de tres años, se requieren Proponentes que cuenten con experiencia en contratos con valores, plazos de ejecución y alcance similar al de este Proceso de Selección.

#### 8.3. OBSERVACIÓN

*“Solicitamos se aclare el valor del presupuesto oficial para el presente contrato”.*



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**

**PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Se remite a la respuesta dada a la observación 1.1 de este documento.

**8.4. OBSERVACIÓN**

*“Solicitamos revisar el alcance de los requisitos contenidos en el numeral 6.3.1.3 para el otorgamiento de puntaje cuando no se cuenta con encuestas de satisfacción, de acuerdo con lo debatido en la audiencia de aclaración de pliegos”.*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Los soportes validos para acreditar la encuesta de satisfacción del cliente son el informe de la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada por el contratante, correspondiente al último año en el cual prestó el servicio en el respectivo contrato. En caso de no contar con esta encuesta el contratante debe indicarlo en la certificación y en su lugar presentar el nivel de satisfacción certificado por el contratante.

**9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ASELLERATOR CONTACT TRADE CENTER, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARCELA MESA, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 24 DE MAYO DE 2012**

**9.1. OBSERVACIÓN**

*“Experiencia: se solicita a la Entidad que la sumatoria de la experiencia sea hasta cinco certificaciones no tres como lo requiere la Entidad. Numeral 9.5.3.2”.*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Dada las implicaciones del servicio para la Entidad y el plazo del Contrato de tres años, se requieren Proponentes que cuenten con experiencia en contratos con valores, plazos de ejecución y alcance similar al de este Proceso de Selección.

**9.2. OBSERVACIÓN**

*“Favor especificar el presupuesto que tiene este proceso”.*

**RESPUESTA DEL ICETEX**

Se remite a la respuesta dada a la observación 1.1 de este documento.

**10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO NICOLÁS RIVERA BAYONA – DIRECTOR ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE OFICIO RADICADO No. 2012023411-R DEL 25 DE MAYO DE 2012**



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 10.1. OBSERVACIÓN

“1.4. Disponibilidad presupuestal:

El contrato que se firme derivado de la presente selección pública del contratista, será pagado con recursos del presupuesto del ICETEX, correspondiente a la vigencia 2012, y vigencias futuras 2013, 2014 y 2015 aprobados por la Junta Directiva mediante Acuerdo No.008 del 09 de mayo de 2012, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2012-006 del 11 de mayo de 2012, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX.

El ICETEX busca adjudicar el presente proceso de selección y para tal efecto, realizó el correspondiente sondeo de mercado en precios unitarios por bienes y por servicios, los precios históricos de contratos ejecutados en la Entidad, consultó contratos similares con entidades de régimen similar y tuvo en cuenta todos los impuestos que incluye la ejecución del objeto contractual, todo lo anterior con el fin de establecer el presupuesto oficial del contrato a celebrar.

Así mismo, para establecer el presupuesto para la vigencia 2012, se tuvo en cuenta además de los precios unitarios del mercado el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del 3.4% para servicios que se cancelen por número de atenciones o llamadas y el 5.8% correspondiente al incremento del salario mínimo legal vigente, para los servicios que involucran puestos de trabajo.

Para establecer el presupuesto para las vigencias 2013, 2014 y 2015, se tuvo en cuenta además de los precios unitarios del mercado un incremento correspondiente a una proyección del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del 3% para servicios que se cancelen por número de atenciones o llamadas, y el 5.8% correspondiente al incremento del salario mínimo legal vigente, para los servicios que involucran puestos de trabajo.

Lo anterior, acorde con los rangos establecidos por el Banco de la República y en el Departamento Nacional de Planeación- DNP.

*En el numeral relacionado con la Disponibilidad Presupuestal se establece el método mediante el cual la Entidad definió el monto del presupuesto, pero no se indica dicho valor. De otra parte se considera por los pliegos que el proponente que exceda el presupuesto incurrirá en causal de rechazo de su propuesta. Solicitamos atentamente que se elimine esta causal de rechazo dado que no conocemos la cifra de presupuesto fijada”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Mediante Adenda que se publicará en la página web de la Entidad, se modificará este aspecto.

#### 10.2. OBSERVACIÓN

“4.1.1. Definición y Alcance de los Canales; Horarios de Atención al Público a Nivel Nacional:

Atención Virtual – Buzón.

Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos durante las 24 horas del día.

a. *Dentro de qué horario se deben emitir las respuestas?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Para el indicador de Recurrencia entre canales, vale aclarar que esta se produce por contactos atribuibles al proponente, cuando:

- Las respuestas son equivocadas, parciales o incompletas.
- Por mala Atención al Usuario.
- Incumplimiento de tiempos establecidos.
- No respuesta de los casos.
- No recepción por parte del usuario de la respuesta o comunicación.
- Otros atribuibles al proponente seleccionado producto de la operación, que afecten el correcto funcionamiento del proceso de atención al usuario.

b. *Si un usuario radica de manera recurrente su solicitud, porque no está de acuerdo con la respuesta que se brindó anteriormente, pero esta primera respuesta, siendo correcta fue emitida fuera del tiempo establecido, será tenida en cuenta como recurrencia a pesar de que la causa del nuevo caso no sea el incumplimiento en el tiempo de respuesta sino la intención de que se acceda a las pretensiones del usuario?.*

c. *Si se tiene evidencia de que la respuesta se remitió de forma adecuada al usuario de acuerdo con los datos de dirección o correo electrónico que él aportó, pero la respuesta fue devuelta por la empresa de correo o por el servidor de mail, este caso será tenido en cuenta como recurrencia atribuible al proveedor?.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. los casos se deben responder al usuario dentro de las 24 horas siguientes a su registro de acuerdo con el numeral 4.1.1.3.

En relación al punto b. en este ejemplo específico el nuevo caso no se puede tener en cuenta como recurrencia entre canales; no obstante, el Contratista debe justificar en su informe la causa que generó la recurrencia del segundo caso, indicando claramente por que no es atribuible al mismo.

En relación al punto c. en este ejemplo específico el nuevo caso no se puede tener en cuenta como recurrencia entre canales; lo anterior, dado que el Contratista justifica la causa que generó la recurrencia del nuevo caso claramente y con los soportes necesarios, aclarando que no es atribuible al Contratista. Los soportes deben quedar consignados en los sistemas de información dispuestos para la operación.

#### 10.3. OBSERVACIÓN

“4.1.1.1. Contact Center:



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse, se debe efectuar dentro de los dos (2) primeros días a la recepción de las solicitudes.
- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará los casos, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definida para cada una de las áreas misionales.
- El trámite de respuesta debe darse dentro de los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

a. *El Contact Center debe escalar directamente a las áreas del ICETEX? O puede hacer escalonamiento a otro canal de atención que genere procesos de back office?*

b. *Teniendo en cuenta que el Contact Center atiende en línea a los usuarios, una vez el área encargada del caso lo desescale, cómo se deberá emitir la respuesta al usuario?.*

*-Si es por teléfono, éstas llamadas de outbound serán tenidas en cuenta como adicionales a la operación de contact center?*

*-Si es por correo electrónico o por carta, los funcionarios del contact center deberán emitir la respuesta? O se deberán pasar al canal de back office (atención escrita) para que desde allí se emita la respuesta.*

*-Cómo serán facturados los casos cuando se respondan?.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación a los puntos a. y b., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación. Se espera que este modelo cumpla con el objetivo de virtualización del servicio, de la atención en primer contacto y del uso pleno de permisos accesos y delegación conferida al outsourcing para la atención efectiva de nuestros clientes

#### 10.4. OBSERVACIÓN

*“4.1.1.2. Atención Personalizada:*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

ICETEX aportará el Sistema Digiturno el cual opera en las cinco (5) ciudades principales (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín). El cual tiene las siguientes características:

Elemento	Bogotá	Medellin	Cali	Barranquilla	Bucaramanga
Tableros Generales	3	1	1	1	1
Tableros individuales	9	0	0	0	0
Terminal virtual digiturno	12	5	5	5	5
Terminal calificación USB	10	5	5	5	5
Atril	2	1	1	1	1
Software digiturno	1	1	1	1	1
Computador	1	1	1	1	1

a. Si por el volumen mismo de la operación, para cumplir los niveles de servicio se hace necesario contar con un número mayor de asesores a las terminales dispuestas en cada punto de atención, cómo se debe adelantar la gestión y su correspondiente registro en el sistema digiturno? En caso de que no se pueda tener acceso a un mayor número de terminales, cómo se evaluaría la responsabilidad respecto al cumplimiento de los niveles?

- Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos de ICETEX según corresponda en el servicio adquirido.
- Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- Registrar la respuesta dada al usuario en el Sistema de Información del Proponente para efectos de tener la trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.
- Solicitar al usuario efectuar la calificación del servicio recibido a través del Sistema de Información del Proponente.
- Si no dispone de la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el escalonamiento de su solicitud, queja o reclamo al proceso de ICETEX correspondiente, para ello le solicita la confirmación del correo electrónico e informa el tiempo máximo en que recibirá dicha respuesta.
- Escalar a través del Sistema de Información del Proponente la solicitud, queja o reclamos al funcionario del proceso de ICETEX que compete suministrar la información.

b. El Contact Center debe escalar directamente a las áreas del ICETEX? O puede hacer escalonamiento a otro canal de atención que genere procesos de back office?

c. Teniendo en cuenta que Atención personalizada atiende en línea a los usuarios, una vez el área encargada del caso lo desescalone, cómo se deberá emitir la respuesta al usuario?

-Si es por teléfono, éstas llamadas de outbound serán tenidas en cuenta como adicionales a la operación de contact center?

-Si es por correo electrónico o por carta, los funcionarios del personalizada deberán emitir la respuesta? O se deberán pasar al canal de back office (atención escrita) para que desde allí se emita la respuesta.

-Cómo serán facturados los casos cuando se respondan?



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Ocasionalmente los asesores y/o agentes de servicio realizarán trámites menores como tramitar documentos. Igualmente, en ciudades diferentes a Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali, deberán radicar en los despachos judiciales, dentro de los términos legales, las respuestas a las acciones de Tutelas interpuestas por los usuarios, atendiendo los procedimientos y orientaciones que imparta la Oficina Jurídica de ICETEX.

d. *En las ciudades donde sólo se contará con un asesor, cuando se requiere adelantar estas diligencias, se deberá cerrar la oficina?*

e. *Cuando el volumen de usuarios a atender sea alto, se deberá realizar la diligencia aun cuando los tiempos de espera de los usuarios se eleven? En caso de que por la ejecución de esta labor, no se cumpla el nivel de servicio requerido para el canal, esté hecho correrá por cuenta del ICETEX o será penalizado el proveedor?"*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b. es procedente indicar que una vez se conozca el Proponente adjudicatario se procederá a definir el procedimiento más adecuado de acuerdo con los recursos físicos disponibles; no obstante, en un primer modelo los clientes deben tomar un turno y los orientadores deben asegurar que ese turno sea atendido y descargado como tal en el sistema para asegurar veracidad en los tiempos de atención.

Así mismo, ICETEX esta definiendo un proceso de calificación centralizado en un solo lugar, el cual se realizara al finalizar la atención y no en cada uno de los puestos.

Las estadísticas también serán verificables en el Sistema de Información del Proponente dado que todas las atenciones del canal deben quedar registradas en él.

En relación al punto d. y e., se debe tener presente lo establecido en el numeral 4.1.1.5 Atención Escrita, donde se indica que una vez elaborada y firmada la respuesta, se ejecuta el proceso de entrega de correspondencia al courier, quien debe cumplir con los plazos de entrega de correspondencia y notificación establecidos en el Código Contencioso Administrativo, el proceso de entrega de correspondencia y notificación de los usuarios estará a cargo del Proponente así como todos sus costos. Esta actividad se cumple de manera esporádica y los históricos indican que no se demandan mayores recursos en operación y costos.

#### 10.5. OBSERVACIÓN

*“Atención Virtual:*

- Toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal Virtual se debe responder al usuario dentro de las 24 horas siguientes a su registro, ya sea para generar la respuesta correspondiente cuando se dispone de la información, para informar la fecha en que se dará respuesta, la cual no debe exceder los tiempos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, o para informar sobre el escalonamiento a efectuar por parte de ICETEX. Se debe aclarar que las horas se contarán a partir de la hora de ingreso



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

del caso al sistema; así mismo, los casos que ingresen en fin de semana y días festivos, se contarán a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.

- a. *De lunes a viernes las horas se contarán a partir de la hora de ingreso del caso al sistema, es decir que en los casos que ingresan en la noche o en la madrugada, desde ese mismo momento empieza a contar el tiempo de respuesta y no desde la siguiente hora hábil?*
- b. *Teniendo en cuenta que se indica que el servicio se presta 24 horas, La primera hora hábil del siguiente día hábil, qué hora es?”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b., se remite a la respuesta dada a la observación 10.2 literal a. de este documento.

#### 10.6. OBSERVACIÓN

“Atención Chat:

- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definidas para cada una de las áreas misionales.

- a. *Teniendo en cuenta que el Chat atiende en línea a los usuarios, una vez el área encargada del caso lo desescale, cómo se deberá emitir la respuesta al usuario?*
- Si es por teléfono, éstas llamadas de outbound serán tenidas en cuenta como adicionales a la operación de contact center?*
- Si es por correo electrónico o por carta, los funcionarios del Chat deberán emitir la respuesta? O se deberán pasar al canal de back office (atención escrita) para que desde allí se emita la respuesta.*
- Cómo serán facturados los casos cuando se respondan?”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 10.7. OBSERVACIÓN

“Atención Escrita:



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- Radicar, escanear y cumplir con el procedimiento de radicación establecido por la entidad, a las solicitudes presentadas por los usuarios vigentes potenciales en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, como sistema de Información inicial y central del proceso de atención escrita.

a. *Esta actividad (radicación de oficios en Mercurio), debe ser realizada para todos los puntos de atención o sólo en las ciudades diferentes a Bogotá?*

- Verificar que el documento contenga los datos básicos del usuario según lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, como son nombres y apellidos completos, número de documento de identificación, dirección de correspondencia, números telefónicos de contacto (fijo y celular), correo electrónico y firma del cliente que presenta la solicitud escrita.
- Solicitar al usuario completar la información, en caso de que los datos se encuentren incompletos.

b. *Si el caso llega mediante una empresa de envío de correspondencia y al hacer la revisión se detecta que no cumple con algún(os) de los requisitos aquí mencionados, se debe responder la solicitud del usuario o se debe solicitar al usuario que radique de nuevo con el lleno de los requisitos?*

- Si se requiere un apoyo documental para emitir respuesta, se debe solicitar a los Grupos de Archivo y Correspondencia la documentación correspondiente a través del Sistema Documental Mercurio para el trámite de respuesta dentro de los tiempos estipulados. Estas áreas de trabajo de la entidad deben contar con la traza de casos escalonados a sus áreas.

c. *De acuerdo con lo descrito en este punto, estas solicitudes no se realizarán mediante el sistema centralizado de atención a clientes, sino mediante el sistema Mercurio. Esto excluye al proveedor de la entrega de estadísticas sobre el tema, dado que éste no sería el administrador del sistema sobre el que se está dejando la traza?*

d. *La solicitud de documentos a los grupos de archivo y correspondencia son considerados escalonamientos?*

- Contar con un sistema de información que permita cumplir la política de Gobierno en Línea sobre la notificación, envió y recibo de respuestas a comunicaciones escritas en forma electrónica.

e. *Al enviar las respuestas en forma electrónica, sigue siendo indispensable remitirlas también en forma física?*

- El proceso de atención escrita debe contemplar la gestión del personal que cuente con la experticia, experiencia y conocimiento del producto que permitan determinar responsabilidades dentro del canal de acuerdo con los pasos de firma del **coordinador**; revisión de los asesores que cumplan esta función como control de calidad y la elaboración de comunicaciones de acuerdo con los aspectos reglamentarios y procedimentales de la Entidad.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

f. *De acuerdo con lo descrito en este punto, el coordinador debe firmar las cartas que se emitan en el canal de atención escrita. No obstante, dentro de la descripción que se hace en 4.1.3.3. Perfiles de cargos de Estructura, el coordinador tiene labores únicamente administrativas y no operativas como lo es la firma de cartas. Así las cosas, el coordinador de escrita realizando labores operativas será facturable como el resto de los asesores? O el tema se refiere a dos coordinadores diferentes, uno operativo que sería facturable y uno administrativo que no sería facturable?*

- El Proponente debe capturar el registro de los datos ingresados en el Sistema de Gestión Documental Mercurio y cargarlo en el Sistema de Atención del Proponente para garantizar la centralización de la gestión del canal de Atención Escrita con los demás canales de atención, realizar las estadísticas, confirmar los indicadores de gestión, monitoreo y resultados de la operación.

g. *De acuerdo con lo descrito en este punto, toda la traza de la operación del canal de atención escrita debe ser llevada a cabo sobre el sistema Mercurio y reprocesado por completo sobre el sistema de Atención del proponente?”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., la radicación en el Sistema Documental Mercurio se realizara por parte del Contratista en todas las oficinas a nivel nacional, excluyendo a Bogotá donde se realizara por el Grupo de Correspondencia de la Secretaria General de ICETEX.

En relación al punto b., en el caso en que el documento llegue mediante una empresa de envío de correspondencia y en la comunicación falte uno o varios datos básicos; se debe dar trámite a la comunicación procurando contactar al cliente para solicitar los datos faltantes con el fin de asegurar su trámite. Sin embargo, en el caso en que no se pueda dar trámite y tan solo exista una dirección de notificación, se debe enviar una comunicación al usuario indicándole que allegue una nueva comunicación con la totalidad de los datos.

En relación al punto c., con la implementación de la interface entre el sistema de información del proponente y el sistema documental mercurio, el escalonamiento se puede realizar por cualquiera de los dos sistemas permitiendo la trazabilidad y visualización de los requerimientos en ambos sistemas; motivo por el cual no se excluye al Contratista de la entrega de la estadística.

En relación al punto d., las solicitudes de documentos a los grupos de archivo y correspondencia si se consideran escalonamientos.

En relación al punto e., se debe remitir a los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo, donde se indica que la notificación electrónica será viable siempre y cuando el interesado acepte este medio de notificación; de acuerdo con lo anterior, no será indispensable el envío en forma física cuando se realice la notificación electrónica, siempre y cuando se cuente con los soportes necesarios que permitan su verificación y la integridad de la información enviada.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

En relación al punto f., el coordinador esta dentro de los costos previstos por el Proponente de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 del capítulo IV de especificaciones técnicas y tecnológicas y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico.

En relación al punto g., toda la operación de atención escrita (Cliente Individual y Grandes Clientes) debe quedar registrada en el Sistema Documental Mercurio y así mismo en el Sistema de Información del Proponente adjudicatario; no obstante, la implementación de la interface solicitada entre estos dos sistemas permite que esta operación se realice en línea y que la información registrada y la estadística sean iguales en ambos sistemas.

#### 10.8. OBSERVACIÓN

“4.1.1.6. Atención Canal PBX:

- Es función del Proponente mantener actualizados los mensajes de la contestadora automática con la información que se requiera en su momento.

a. *Teniendo en cuenta que el ICETEX actualmente opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager y un tarifador marca PC-Sistel versión 4.86r4+ de la firma Visualsoft y que estas dos herramientas son propiedad del ICETEX, se le darán al proveedor los accesos necesarios para que directamente pueda mantener los mensajes actualizados y para extraer la información que estas herramientas arrojan sobre la operación? O cómo sería la forma de operar en estos dos casos para poder cumplir con las obligaciones como contratista desde las herramientas del ICETEX?”*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Para la configuración de los mensajes y la extracción de la información de estas herramientas, se efectuarán, de forma conjunta entre ICETEX, el Contratista que da mantenimiento al Call Manager y el eventual Contratista que resulte favorecido en la presente Selección Pública, sesiones de trabajo para desarrollar los planes que resulten necesarios.

#### 10.9. OBSERVACIÓN

“Talento Humano:

4.1.3.2. Perfiles del Personal a Cargo del Contratista

a. *En los cargos de Front Office y Back Office el pliego indica para Formación Académica:*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de servicio al cliente por la aprobación de dos semestres en carreras universitarias, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando cuarto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria, situación que será verificada por el supervisor del contrato al momento del inicio de su ejecución.

*Si el asesor tiene un año de la experiencia solicitada, debe estar cursando segundo o cuarto semestre en su carrera universitaria?*

b. *En los cargos de Front Office, Back Office y Grandes Clientes, el pliego indica para Experiencia Previa:*

- *Deben ser personas desde 18 años en adelante, con responsabilidades económicas (pagar estudios, sostener a su familia, etc.) y/o con objetivos relativamente claros a futuro.*

• *Si una persona es profesional y vive sola, a pesar de cumplir el perfil respecto a formación académica, conocimientos específicos y habilidades específicas, por no tener responsabilidades económicas diferentes a su propia manutención, no podría ser tenido en cuenta para el cargo?*

• *Después de contratado el personal para la operación, es necesario hacer seguimiento para que durante su permanencia en el proyecto siga teniendo a su cargo responsabilidades económicas? Si deja de tenerlas, esta persona debería ser reemplazada?*

#### 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura

c. *Tanto en el Cargo de Monitor de Calidad como en el de Formador se indica:*

*“Responsable de capacitación y actualización permanente del conocimiento del equipo”.*

*Por favor confirmar si los dos cargos deben realizar la misma labor o cuál es la diferencia.*

d. *En - Estructura por asesor- El pliego indica: En cada canal de atención debe ser de estricto cumplimiento el indicador fijado (Máximo de asesores). Se realizarán auditorías mensuales sobre el cumplimiento del mismo.*

*Cada canal debe contar con un coordinador? Incluso si el canal tiene muy pocos asesores como es el caso del PBX?”.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., debe remitirse a la respuesta dada la observación 6.4 de este documento, en todo caso como mínimo el asesor debe estar cursando de cuarto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria.

En relación al punto b., la fase inicial del proceso de selección de personal para la ejecución del Contrato esta a cargo del Proponente adjudicatario, el resultado final de su selección debe ser presentado a la interventoría del Contrato para los fines pertinentes.

En relación al punto c., las funciones operativas tanto del monitor de calidad como del coordinador serán definidas por el contratista y aprobadas por la interventoría. Sin embargo, ambos deben realizar monitoreo de calidad constante a sus equipos de trabajo, garantizando calidad y satisfacción en la respuesta final al usuario. El monitor de calidad debe estar en capacidad de poder brindar capacitación debido a las retroalimentaciones grupales que brindará a cada canal de atención en el evento que evidencie hallazgos relevantes que deban ser conocidos por todos los asesores.

En relación al punto d., cada canal no debe contar con un coordinador, pero cada coordinador debe tener como máximo 20 asesores como se indica en el numeral 4.1.3.3 del Pliego de Condiciones.

#### 10.10. OBSERVACIÓN

“CAPACITACION:

4.1.4.2. *En la etapa de ejecución del contrato:*

Adicionalmente debe ser una empresa preocupada por el aprendizaje y la actualización de su personal para lo cual se sugiere que la persona o personas encargadas del entrenamiento de la compañía establezcan planes de formación y desarrollo que cubran a los empleados que prestan sus servicios para ICETEX.

a. *Esta sugerencia se refiere a un funcionario diferente al formador que se pide para este proyecto en particular?*

Cada vez que ingrese un nuevo personal al desarrollo del contrato, este se debe capacitar en los temas mencionados. Incluso cuando un asesor cambia de área entre los canales de atención de ICETEX, se debe asegurar un refuerzo de conocimientos en el nuevo rol asignado que debe durar mínimo un día.

b. *Los asesores pueden ser multicanales? Es decir, pueden ser parte de dos canales a la vez?*

c. *Cuando un asesor cambia por primera vez de área entre los canales de atención, se debe capacitar durante por lo menos un día. Pero si el asesor ya ha estado con anterioridad en un canal y se mueve y*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*después vuelve al mismo canal donde ya había estado, también necesita esta capacitación de por lo menos un día?*

#### 4.1.4.4 Capacitación continua

Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días.

*d. Teniendo en cuenta la diferencia en la definición relacionada en el numeral 4.1.4.2 frente a la relacionada en el numeral 4.1.4.4, se solicita por favor confirmar cual debe ser la duración mínima de la capacitación cuando un funcionario se cambia de canal. Uno o dos días?*

De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la interventoría, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.

*e. Independientemente del canal al que se vaya a realizar el cambio, siempre será necesario contar con dos meses en la operación?*

*f. Durante los dos primeros meses de operación no se podrá cambiar ningún asesor de canal?*

*g. De acuerdo con los históricos que se tienen, para los meses de mayor afluencia, se requiere incrementar de manera significativa el grupo de trabajo para atender adecuadamente a los usuarios y disminuir el equipo en los meses de menor afluencia. Teniendo en cuenta esta particularidad del proyecto, es muy posible que al momento de requerir movimientos de personal entre canales, no se cuente con suficientes funcionarios que tengan más de dos meses en la operación para poder moverlos sin que afecten negativamente el canal inicial. Adicionalmente si no se tiene personal con esa antigüedad que sea factible moverlo, en caso de requerir personal para un canal en particular, será necesario siempre contratar personal nuevo y no mover alguien con un mínimo de conocimiento adquirido. Así las cosas y mediando la evaluación y perfil de los asesores, se solicita que para los movimientos entre canales no requieran un tiempo mínimo de permanencia en la operación.*

#### 4.1.4.5 Capacitación E-Learning

*h. Se va a adelantar jornadas de capacitación con el formador que solicita el pliego. De manera adicional se deben capacitar a los asesores mediante el modulo de e-Learning? O esta especificación podría aplicar solo para los coordinadores de las IES?"*

### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., la sugerencia hace relación al mismo formador del proyecto.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

En relación al punto b., los asesores no podrán estar en dos canales a la vez; es decir, no podrán ser multicanal.

En relación al punto c., cuando el analista ya había estado en un canal y vuelve, es necesario realizar un refuerzo de conocimientos en el rol asignado que debe durar mínimo un día, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.2.

En relación al punto d., cuando es la primera vez que cambia de canal, el refuerzo de conocimientos en el rol asignado debe durar mínimo dos días, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.4.

En relación al punto e., si es necesario que el candidato cuente como mínimo con dos meses en la operación.

En relación al punto f., si se podrá cambiar analistas de canal en los dos primeros meses de operación, siempre y cuando el candidato cuente como mínimo con dos meses en la operación del anterior outsourcing.

En relación al punto g., los movimientos entre canales si van a requerir como mínimo de dos meses en la operación; no obstante, en el caso particular en que no existan candidatos con este tiempo se debe contratar nuevo personal que cumpla con el perfil requerido para el cargo.

En relación al punto h., si es necesario capacitar a los asesores mediante el modulo E-Learning; en este sentido, es necesario que el módulo de capacitación E-Learning este orientado a los asesores de servicio y a los coordinadores de las Instituciones de Educación Superior.

#### 10.11. OBSERVACIÓN

*“Plazo para la entrega de las propuestas:*

El plazo para la entrega de propuestas es aquel comprendido entre la fecha señalada para la apertura del presente proceso de selección y la fecha establecida en el cronograma para el cierre de la misma, señalado en el Anexo No. 6 (Cronograma del proceso).

Este plazo podrá ser prorrogado hasta por la mitad del término fijado inicialmente, ya sea cuando lo estime conveniente la Entidad, o cuando lo solicite un número plural de posibles proponentes y EL ICETEX así lo apruebe, en aras de garantizar una suficiente participación de proponentes.

*En este numeral se establece como plazo para la entrega de las propuestas el día 15 de Junio de 2012. Considerando la complejidad de las certificaciones requeridas en los pliegos, solicitamos se apruebe una prórroga del plazo mencionado”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 10.12. OBSERVACIÓN

“6.3.1.1 Años de Experiencia Específica:

Este factor de evaluación otorga puntaje a aquellos proponentes que demuestren experiencia específica en los canales de atención Contact Center, atención Personalizada y atención Escrita.

Para la evaluación de este factor, se tendrán en cuenta las mismas certificaciones aportadas para cumplir con la experiencia específica según lo establecido en el numeral 5.9.3.2 de este pliego de condiciones, igualmente el proponente deberá presentar debidamente diligenciadas y suscritas por el Representante Legal o por la entidad contratante, cada una de las certificaciones de los contratos según el Anexo No. 12-1, en donde se especifiquen los canales y el número de años de experiencia específica que demuestra tener en las mismas.

Para el otorgamiento de puntaje, se tomarán los años de experiencia específica demostrados en cada contrato, de los tres (3) solicitados, en los canales de atención Contact Center o atención Personalizada o atención Escrita, los cuales serán sumados para totalizar el número de años de experiencia. El total de años demostrado con la sumatoria de la experiencia de cada canal y cada contrato, se puntuará de acuerdo con la siguiente escala:

Años de Experiencia Canales Contact Center, atención Personalizada y atención Escrita	Puntuación
10 o más años de experiencia	10 Puntos
Desde de 7 y menos 10 años de experiencia	6 Puntos
Desde 2 y menos 7 años de experiencia	3 Puntos
Menos de 2 años experiencia	0 Puntos

Para ser tenidas en cuenta en el otorgamiento de puntaje, las certificaciones de experiencia específica aportadas deben contener por lo menos la prestación de servicios en dos de los canales citados, en caso de atención en menos canales, no se tendrá en cuenta esa certificación para computar los años totales de experiencia específica y para el otorgamiento de puntaje en este factor.

En relación con el numeral 6.3.1.1 solicitamos se sirvan aclarar la metodología para la suma de los años de experiencia”.

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se remite a la respuesta dada a la observación 6.11 de este documento.

#### 10.13. OBSERVACIÓN

“Satisfacción del Cliente:

Mediante este factor de calificación se pretende evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en los contratos que el proponente presente para el cumplimiento de la experiencia específica, de acuerdo con los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 de este pliego de condiciones.

Para ello el Proponente deberá presentar el informe de la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada por el contratante, correspondiente al último año en el cual prestó el servicio en el respectivo contrato. En caso de no contar con esta encuesta el contratante debe indicarlo en la certificación y en su lugar presentar el nivel de satisfacción certificado por el contratante.

Para la evaluación de este factor, el Proponente debe presentar la encuesta de satisfacción del canal de atención Contact Center o la encuesta de satisfacción del canal de atención Personalizada de cualquiera de los tres contratos presentados con las certificaciones, pero en ningún caso, podrá presentar encuestas para ambos canales, debiendo seleccionar solo uno.

En caso de NO tener encuesta o método para estadísticas, con qué documento se soporta por parte de la entidad la satisfacción que ha tenido el usuario? En este documento se debe citar el canal encuestado? En el



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*anexo correspondiente vemos que se menciona a una empresa externa como quien realizó la medición... qué ocurre si no hubo tal empresa externa? Es válida la medición hecha por nuestro software con las respectivas estadísticas?"*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los soportes validos para acreditar la encuesta de satisfacción del cliente son el informe de la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada por el contratante, correspondiente al último año en el cual prestó el servicio en el respectivo contrato. En caso de no contar con esta encuesta el contratante debe indicarlo en la certificación y en su lugar presentar el nivel de satisfacción certificado por el contratante.

#### 10.14. OBSERVACIÓN

*"6.3.1.5 Facturación mínima requerida*

Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar su Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2011, donde se verificara en Ingresos Operacionales el rubro de ventas relacionadas con el servicio de atención al cliente o al usuario, este debe ser certificado de acuerdo con el Anexo 12-5, las cuales se calificaran de acuerdo con la siguiente tabla:

*En el numeral 6.3.1.5 se le asigna puntaje a las firmas que acrediten unos montos de ventas operacionales anuales relacionadas con el servicio de atención al usuario para el año 2011. Atentamente solicitamos, que los montos mencionados sean revisados ya que el máximo puntaje solo podrá ser obtenido por las grandes firmas de Contact Center que cuentan con un gran volumen de ventas en este rubro. Consideramos que el puntaje máximo debería estar relacionado con el valor de las ventas estimadas de un año para el contrato que se adjudicará con base en este proceso licitatorio, lo que garantizará una selección que no castigue a las medianas compañías que prestan este tipo de servicio."*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Las cuantías establecidas en el numeral 6.3.1.5 – Facturación mínima obedecen y están relacionadas con la complejidad de este proceso de contratación en cuanto al servicio, su plazo de ejecución, niveles de servicio exigidos, cantidad de canales requeridos y la importancia que la atención al usuario a nivel nacional implica para entidades que prestan servicios financieros y están vigiladas por la Superintendencia Financia de Colombia, por lo tanto se mantiene este criterio de evaluación, tal y como está establecido en el Pliego de Condiciones.

#### 10.15. OBSERVACIÓN

*"Histórico de Niveles de Servicio:*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar certificaciones de acuerdo con los requisitos exigidos para experiencia específica contenidos en el numeral 5.9.3.2 de este pliego de condiciones, donde indique el nivel de cumplimiento del indicador señalado, para lo cual debe diligenciar el Anexo No. 12-6.

Para tal fin, el Proponente debe presentar el objetivo pactado contractualmente y el promedio total obtenido para el contrato del nivel de servicio exigido.

a) En relación con el numeral 6.3.1.6 solicitamos se sirvan aceptar niveles de servicio certificados por los clientes que no se encuentren incluidos en los contratos de servicio, ya que en muchas ocasiones la definición y cumplimiento de los mismos se da en el desarrollo de las operaciones y no quedan definidos contractualmente.

Canal	Niveles de servicio	Formula General	Certificaciones		
			1	2	3
Contact Center	Nivel de Servicio	X% de las llamadas deben ser atendidas antes de X Segundos.			
Personalizada	Tiempo de Promedio de Espera en Sala	Máximo X minutos promedio de espera.			
Escrita	Tiempo de Respuesta	X% de las raditaciones mensuales deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.			

La calificación se entregara por cada canal de acuerdo con la siguiente ponderación:

Nivel de Servicio	Puntuación
Cumplió el nivel requerido en las 3 certificaciones.	10 Puntos
Cumplió el nivel requerido en 2 certificaciones.	7 Puntos
Cumplió el nivel requerido en 1 certificación.	3 Puntos
No cumplió el nivel requerido.	0 Puntos

Posteriormente, el puntaje obtenido en cada canal será promediado aritméticamente para obtener el puntaje total del criterio calificado.

Si el Proponente no presenta y/o no tenia el indicador contractualmente, no tendrá puntuación.

b) Todas las certificaciones o contratos deben incluir los 3 canales de servicio? Para efectos de la calificación si en un contrato determinado solo maneje dos canales y medí los respectivos niveles de servicio, recibo la puntuación máxima o debí manejar los 3 canales? Qué ocurre si a pesar de tener tres o dos canales, únicamente pactamos niveles de servicio para uno de ellos? Al haber cumplido el nivel en dicho canal medido, obtengo el máximo puntaje para este contrato o certificación?"

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se modificará el Pliego de Condiciones mediante Adenda, permitiendo que los niveles de servicio certificados por los clientes se encuentren o no pactados contractualmente; siempre y cuando sean certificados por el contratante.

En relación al punto b., no es necesario que todas las certificaciones incluyan los tres canales de servicio; ahora bien, cuando una certificación no incluye un canal de servicio, como en el ejemplo planteado, tan solo se ponderan los dos niveles de servicio presentados y si cumplen el nivel requerido, sumaran en la ponderación del canal de acuerdo con la tabla establecida en el numeral 6.3.1.6. De igual forma, cuando solo se pacto nivel de servicio para uno de los canales, este sumara en la ponderación del canal, los otros no tendrán puntuación, de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.3.1.6. "si el Proponente no presenta y/o no tenia el indicador, no tendrá puntuación". El puntaje no se entrega por certificación, se entrega por canal; es



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

decir que si cumple el nivel requerido en las tres certificaciones, obtiene el máximo puntaje para ese canal, posteriormente el puntaje de los tres canales se promedia aritméticamente y se obtiene el puntaje total.

#### 10.16. OBSERVACIÓN

“5.9.2.8 Parámetros Financieros Exigidos:

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros: una razón corriente igual o mayor a una (1) vez, un capital de trabajo igual o superior al 10% del valor total de su propuesta económica, un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y una Rentabilidad del patrimonio con resultado positivo. Los anteriores indicadores financieros deben cumplirse en los dos periodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

En el numeral 5.9.2.8 parámetros financieros se solicita, entre otros factores, que el capital de trabajo se superior al 10% del valor total de la propuesta económica en relación con dos periodos de análisis es decir 31 de Diciembre de 2010 y 2011.

En relación con este punto en particular, atentamente solicitamos que el capital de trabajo, al ser una indicador que mide la capacidad de la compañía de atender sus costos y gastos operativos al corto plazo, es decir en un término inferior a un año, se exija solamente en cuanto al corte de estados financieros más reciente, es decir, 31 de Diciembre de 2011. Una validación frente al corte del 2010 no garantiza un mejor escogencia del proponente dado que ese indicador es relevante para el año 2012 en relación con el cierre fiscal del año inmediatamente anterior.

La revisión de los demás indicadores financieros si resulta relevante para establecer la tendencia de la compañía en endeudamiento, razón corriente, y rentabilidad.”

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha se encuentra estudiando la viabilidad de dicha observación.

#### 10.17. OBSERVACIÓN

“Módulos de Generación de Informes:

En el Numeral 4.2.3.1 Modulo de generación de informes, se nos dice que el proponente debe cumplir con 5 días máximos a las solicitudes de nuevos informes para el modulo, nos gustaría que se replanteara el tiempo y que se aclarara que debe ser por cada reporte solicitado no varios al mismo tiempo o que dependa de la complejidad de los desarrollo para publicarlos en el modulo de generación de reportes.”

#### RESPUESTA DEL ICETEX



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

El plazo establecido en el numeral 4.2.3.1 se mantiene en cinco días hábiles, sin embargo, mediante adenda se establecerá la posibilidad que en caso que el o los informes requeridos impliquen desarrollos de mayor complejidad y estos excedan el plazo definido, el Contratista deberá informar y sustentar a la interventoría del contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado por la interventoría y en caso de ser procedente se concertara con el Contratista un nuevo plazo razonable para atender el requerimiento.

#### 10.18. OBSERVACIÓN

*“Software propio de ICETEX*

*Para el numeral 4.2.2.1 Software propio de ICETEX, se nos dice que debemos tener en cuenta dentro de los costos las interfaces con los aplicativos Mercurio, C&CETEX. ¿Qué pasa si se deben modificar estas interfaces por la dinámica de la operación? ¿Quien asumirá estos costos? Se podría poner un límite de valor para los cambios mensuales?”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

De acuerdo con el numeral 4.2.2.1 se establece que el diseño y desarrollo de estas interfaces se realizará cumpliendo las líneas metodológicas establecidas por ICETEX, garantizando el cumplimiento de las políticas de desarrollo de software y seguridad de la información, la interventoría del Contrato y la Dirección de Tecnología, informaran sobre el inicio y parámetros de estas actividades. Si de dichos nuevos diseños se establece un mayor valor que deberá ser asumido por el Contratista y esto llegare a desequilibrar económicamente el contrato, la Entidad procederá a analizar dicho desequilibrio y si lo considera procedente, destinara los recursos necesarios para cubrir dichos costos.

#### 10.19. OBSERVACIÓN

*“Durante los 2 años y medio del desarrollo del contrato con el ICETEX hemos ajustado el sistema de gestión clientes CRM de acuerdo con las necesidades específicas de la entidad, lo que ha requerido muchas horas de trabajo por parte de varios ingenieros; sabemos de los continuos cambios y la dinámica del ICETEX, por lo que nos gustaría que se dejara claro quien asumirá los nuevos desarrollos o las constantes modificaciones que se deban realizar al aplicativo?*

*Adicionalmente en el pliego de condiciones se establecen algunos temas nuevos muy específicos de la entidad en relación con el sistema razón por la cual respetuosamente solicitamos considerar unos meses adicionales para la implementación de estos.”.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El Proponente será el responsable de asumir los nuevos desarrollos o las constantes modificaciones que se deban realizar al aplicativo, dado que estos hacen parte integral del valor de la propuesta económica; de acuerdo con el numeral 4.2.5.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

Los Proponentes deben presentar su Plan de Inicio de Operación que incluye entrega, preoperativos y empalme, al momento de la presentación de la Propuesta; este plan debe estar alineado con lo establecido en el numeral 4.1.2 y el anexo 18, el Plan de Inicio de Operación comenzara una vez finalizada la etapa de legalización del Contrato. Así mismo, el Proponente adjudicatario debe entregar como mínimo con diez (10) días hábiles de anticipación al inicio de la operación, el resultado final de las actividades preoperativas y los ajustes operativos que garanticen el inicio exitoso de la operación de atención en cada canal. Las interfaces solicitadas deberán ser entregadas y puestas en marcha, como máximo un (1) mes calendario después del inicio del Contrato.

#### 11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO – GERENTE GENERAL, MEDIANTE OFICIO RADICADO No. 2012024018-R DEL 30 DE MAYO DE 2012

##### 11.1. OBSERVACIÓN

###### 4.1.4.4 Capacitación continua

*Teniendo en cuenta la intensidad de las capacitaciones, cuando los asesores se encuentren participando en éstas, se descontará el tiempo a fin de que la productividad que se reconozca en estos casos sea proporcional al tiempo usado en producción? O el reconocimiento económico del asesor excluirá el tiempo que se debe usar en su capacitación permanente solicitada específicamente en los pliegos?*

##### RESPUESTA DEL ICETEX

El tiempo de capacitación debe ser tomado por fuera del turno de trabajo del asesor y no será tenido en cuenta para el tema de productividad.

##### 11.2. OBSERVACIÓN

###### 4.1.5 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

###### 4.1.5.1. Calidad del Servicio

Dada la repercusión directa e inmediata que el servicio tiene en la solución de requerimientos del usuario final, el outsourcing se compromete y obliga a prestar el servicio de acuerdo con unos parámetros mínimos de calidad. En el supuesto de que el Contratista manifieste inconformidad con la medición de los controles de calidad exigidos con relación a los parámetros de calidad subjetivos, éstos podrán ser revisados por una firma auditora ajena a las partes contratantes cuyos honorarios serán satisfechos exclusivamente por el Contratista.

*Se solicita evaluar la posibilidad de que los honorarios que se causen por concepto de la auditoría externa sean asumidos por la parte que se hubiere equivocado en la apreciación y se exonere a la parte que tenga la razón.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se evaluó la posibilidad y los honorarios de la firma auditora ajena a las partes contratantes serán satisfechos exclusivamente por el contratista independiente de las apreciaciones realizadas.

#### 11.3. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.2. Procedimientos

El Proponente debe implementar en la operación los cambios realizados a los procedimientos referentes a la gestión del servicio de atención al usuario, como máximo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la oficialización de los cambios por parte de la interventoría.

*En el evento en que los cambios requieran modificaciones sobre el software de gestión del contratista o sobre los aplicativos desarrollados por terceros (C&CTEX o Mercurio), se solicita que el tiempo para la implementación de los cambios esté sujeto a la revisión del contratista con la interventoría del contrato a fin de establecer el tiempo mínimo real en el cual se podrá adelantar las modificaciones de acuerdo con un cronograma de desarrollo y en este escenario no limitar el tiempo a cinco días hábiles.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El plazo establecido en el numeral 4.1.5.2 se mantiene en cinco días hábiles, sin embargo, en caso que el requerimiento implique desarrollos tecnológicos y estos excedan el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Contratista deberá informar y sustentar a la interventoría del Contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en qué plazo deberá dar cumplimiento a lo requerido; estipulación que se establecerá mediante adenda.

#### 11.4. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.3. Monitoreo

El Outsourcing garantizara que los monitoreos válidos son los realizados por Monitores de Calidad oficiales de la operación. Los Monitores de Calidad son exclusivos para desempeñar funciones de calidad, una de sus responsabilidades es la de mantenerse capacitados, por esta razón asisten a todas las capacitaciones programadas, leen diariamente el pretumo e ingresan a la operación a contestar llamadas durante la semana.

- El ICETEX entregará al contratista diariamente un documento denominado Pretumo? Cuál es el documento que deben leer diariamente los monitores?*
- Los monitores de Calidad deben ingresar a la operación a contestar llamadas?*
- Los monitores de calidad se encuentran asociados únicamente a la gestión de contact center que es donde se tienen llamadas?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no, el preturno será construido de manera diaria por el contratista según las novedades operativas que se generen en cada canal de atención. El documento que deben leer diariamente es el preturno construido por el contratista.

En relación al punto b., si al menos una vez por semana. El objetivo es sostener contacto con el usuario final. El número de llamadas o transacciones será definido por el contratista.

En relación al punto c., No, los monitores de calidad deben existir en todos los canales de atención y su asignación dependerá del número de asesores con el que cuente el proyecto según lo definido en estructura por asesor numeral 4.1.3.3.

#### 11.5. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.7. Acciones de Retroalimentación de control de calidad

En los casos en que un analista presente un error por los siguientes motivos, se debe efectuar el plan de retiro por parte de sus jefes inmediatos (coordinador y responsable de centro), se señalan las siguientes causas:

*El plan de retiro corresponde al retiro inmediato del puesto de trabajo mientras se hace la retroalimentación o a retirar al funcionario definitivamente del proyecto?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se refiere al retiro inmediato del puesto de trabajo mientras se hace la retroalimentación. El objetivo es asegurar que una vez identificado el error no se continúe generando de manera continua en la atención de las siguientes transacciones.

#### 11.6. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.9. Tipos de Monitoreo

*En la monitoria de los servicios respecto a la Gestión de Llamadas, se indica que se debe monitorear el "número en correo de voz".*

- a. *Se van a tener campañas de llamadas de salida en las cuales se deba medir los casos que ingresan a correo de voz?*
- b. *En la operación inbound, se debe contar con un sistema que reciba llamadas mediante un correo de voz?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*En la monitoria de los Agentes respecto a llamadas atendidas, se indica que se debe monitorear “Conferencias y consultas realizadas”.*

c. *Qué tipo de conferencias se deben hacer y con quién?*

*En el pliego se solidita implementar herramientas de grabación y monitoreo para “Grabación de voz, sesiones chat y páginas de colaboración”.*

d. *Se deben grabar las paginas consultadas como apoyo a la gestión?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., si el outsourcing en caso de salida de llamadas o llamadas outbound debe garantizar monitoreos incluso los que pertenezcan a correo de voz.

En relación al punto b., no, este punto aplica solo para llamadas outbound.

En relación al punto c., se debe monitorear cualquier tipo de transacción telefónica de los asesores incluidas las conferencias con otros compañeros y consultas realizadas a las extensiones de los coordinadores.

En relación al punto d., si, el sistema debe permitir la grabación y el monitoreo de paginas web visitadas.

#### 11.7. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.10. Frecuencia del Monitoreo

*Tanto en Convencional como en Especial, se indica que el monitoreo debe ser compartido entre la persona de calidad y el coordinador.*

*Teniendo en cuenta que el coordinador también debe hacer monitoreo, se solicita aclarar las funciones específicas que cumplirá, dado que no es clara cuál será la responsabilidad del monitor y del coordinador. Adicionalmente, tampoco es clara la función que cumplirán el monitor y el formador, dado que de acuerdo a lo citado en el numeral 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura, el monitor debe capacitar.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Las funciones operativas tanto del monitor de calidad como del coordinador serán definidas por el contratista y aprobadas por la interventoría; sin embargo ambos deben realizar monitoreo de calidad constante a sus equipos de trabajo, garantizando calidad y satisfacción en la respuesta final al usuario. El monitor de calidad debe estar en capacidad de poder brindar capacitación debido a las retroalimentaciones grupales que brindará a cada canal de atención en el evento que evidencie hallazgos relevantes que deban ser conocidos por todos los asesores.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 11.8. OBSERVACIÓN

##### 4.1.5.15. Encuestas de Satisfacción

Para ello, el outsourcing debe diseñar una Sistema de Información para asegurar la medición de la satisfacción de la totalidad de la población atendida en todos los canales de atención, a través de encuestas donde se califique entre las opciones clasificadas de la siguiente manera:

a. En los canales de Contact Center, Chat y Personalizada, se puede garantizar que una vez finalice la atención, se solicite a todos los usuarios que califiquen el servicio, sin embargo no es posible asegurar que la totalidad de la población realice el proceso y por tanto la medición sólo se podrá realizar sobre una parte de la población. Se solicita cambiar el requisito teniendo en cuenta esta observación.

b. En los canales de atención escrita y virtual, actualmente la medición de la satisfacción se hace sobre una muestra que brinde un 95% de confiabilidad de acuerdo a estándares estadísticos. Teniendo en cuenta lo citado en esta parte del pliego: i) Es necesario encuestar al 100% de los usuarios? ii) Al encuestar al 100% de los usuarios de estos tres canales, mensualmente se tendrían que realizar alrededor de 10.000 encuestas; los costos de estas encuestas serán asumidos por el ICETEX? Se solicita cambiar el requisito teniendo en cuenta estas observaciones, donde no debe requerirse garantizar la evaluación del 100% de la población sino sobre una muestra estadística.

De igual manera el contratista a través de sus controles de calidad, debe garantizar que los usuarios tengan la opción de evaluar la atención prestada en todas las interacciones que se tengan a través de cualquier canal de atención; sin embargo, es de aclarar que debe ser opción del beneficiario calificar o no la encuesta.

c. Cómo bien lo cita el pliego, en la realización de las encuestas, bien sea sobre una muestra o sobre la totalidad de los usuarios atendidos, existirá un grupo de usuarios con los que no se logre contacto o que decidan no calificar el servicio, como lo cita el pliego razón por la que no es posible asegurar la medición de la satisfacción sobre la totalidad de la población atendida. Se solicita cambiar el requisito teniendo en cuenta estas observaciones, donde no debe requerirse garantizar la evaluación del 100% de la población.

Para definir la muestra de la encuesta de satisfacción, se debe utilizar una muestra estadística con un nivel de confianza del 95% y máximo el 5% de error.

d. Lo citado en esta parte del pliego está acorde con la solicitud hecha por nuestra firma en los literales b y c de este punto, no obstante es contradictoria respecto a lo citado en la parte inicial donde se indica que se debe asegurar la medición sobre la totalidad de la población atendida. Se solicita aclarar cuál será el parámetro a utilizar, si sobre muestra o sobre la totalidad de la población.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., se hace alusión a que todos los usuarios de los canales de atención contact center, personalizada y chat tengan la posibilidad de evaluar la calidad del servicio brindado por parte de los asesores del contratista. Para los canales de escrita, virtual y grandes clientes se realizara a través de muestreo definido previamente con ICETEX.

En relación al punto b., no es necesario evaluar el 100% de los usuarios. Es necesario asegurar que todos los usuarios de los canales de atención contact center, personalizada y chat tengan la posibilidad de poder evaluar la calidad del servicio brindado por parte de los asesores del contratista. Para los canales de escrita, virtual y grandes clientes se realizara a través de muestreo definido previamente con ICETEX. El costo de las encuestas de satisfacción será asumido en su totalidad por el contratista.

En relación al punto c. y d. se hace alusión a que todos los usuarios de los canales de atención contact center, personalizada y chat tengan la posibilidad de poder evaluar la calidad del servicio brindado por parte de los asesores del contratista. Para los canales de escrita, virtual y grandes clientes se realizara a través de muestreo definido previamente con ICETEX.

#### 11.9. OBSERVACIÓN

##### NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS

Cuando el outsourcing no cumpla el nivel de servicio requerido (80-20), como máximo en cinco días durante el mes, sin justificación a **excepción de caídas tecnológicas atribuibles a la entidad**, también se aplicara reconocimiento a favor de ICETEX por no logro del 2% del canal; lo anterior, con el ánimo de garantizar una prestación del servicio constante y no en cifras acumuladas.

a. *De acuerdo con la experiencia que se ha tenido en la ejecución del contrato actual de atención al usuario, cuando el ICETEX realiza cambios en los procesos o procedimientos o implementación de políticas o se generan noticias sensibles para el público en general o cuando se generan procesos masivos con resultados inconsistentes, el impacto sobre el contact center es exponencial e inesperado durante los dos o tres días siguientes al hecho. Dado que no es posible prever la ocurrencia de estos hechos que son atribuibles al ICETEX, se solicita que estos eventos también sean tenidos en cuenta a fin de establecer realmente durante cuantos días no se cumple el nivel de servicio de forma atribuible al contratista.*

Así mismo, en caso de incumplimiento de los niveles de servicio requeridos durante tres (3) meses consecutivos, se aplicara un reconocimiento a favor de ICETEX del 1% adicional al pactado contractualmente, **sobre el valor de la factura mensual de cada canal**; en el caso de la recurrencia entre canales, este porcentaje adicional será sobre el valor de la factura mensual del Contrato.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

b. *En caso de incumplir durante tres meses seguidos un nivel de servicio, el reconocimiento a favor del ICETEX del 1% será sobre el valor de la factura de qué mes? Del tercero con incumplimiento? O de la suma de los tres con incumplimiento?*

c. *En el caso de la recurrencia entre canales, el porcentaje adicional será aplicado por incumplir durante tres meses seguidos el nivel de servicio? Éste reconocimiento a favor del ICETEX será sobre el valor de la factura de qué mes? Del tercero con incumplimiento? O de la suma de los tres con incumplimiento?*

d. *Si el incumplimiento se da por tres meses consecutivos en más de un indicador, el reconocimiento a favor del ICETEX del 1% será por cada indicador incumplido o será un solo reconocimiento del 1% por el total?.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., la excepción para el nivel de servicio del contact center 80-20 será exclusivamente para caídas tecnológicas atribuibles a ICETEX. Para los demás eventos el contratista debe tener un dimensionamiento que prevea determinado ingreso de llamadas.

En relación al punto b. y c, la penalización se realizara cuando se configure el incumplimiento, es decir al tercer mes y sobre la factura de este mes es a la que se aplicara la penalización.

En relación al punto d., la penalización será por cada indicador incumplido.

#### 11.10. OBSERVACIÓN

##### 4.1.10. RESUMEN DE INDICADORES

a. *Recurrencia entre Canales:*

i) *El promedio de recurrencia entre canales durante los doce últimos meses se ha ubicado sobre el 10%, esto debido principalmente a que la cultura del usuario del ICETEX hace que la información puntual de un crédito sea solicitada inicialmente por el beneficiario y posteriormente confirmada por sus padres o deudores solidarios, generando así recurrencia atribuible únicamente al usuario. Teniendo en cuenta esta estadística se solicita que la meta para este indicador sea más ajustada a la realidad de la operación y excluir de la medición los casos recurrentes que sean atribuibles al usuario y al ICETEX.*

ii) *En la tabla resumen de indicadores se indica como meta máximo el 1% y en el anexo 16 se indica como meta máximo el 5%. Favor aclarar cuál es la meta para la medición de este indicador.*

b. *Rotación: Teniendo en cuenta que los dos primeros meses dentro de un contrato laboral corresponden a periodo de prueba, donde tanto la empresa contratante como el funcionario están en libertad de dar por terminado el contrato, se solicita que para la medición del nivel de rotación se excluyan los funcionarios cuyo contrato laboral haya iniciado durante los dos meses anteriores a la medición y se tenga en cuenta únicamente el personal que ya haya pasado el periodo de prueba.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

c. *Ausentismo: Dado que el ausentismo en si corresponde a situaciones ajenas y no controlables ni previsibles por la compañía, se solicita no tener este indicador dentro de las mediciones con meta asignada, sino únicamente como una estadística dentro de la operación.*

d. *Antigüedad media de los Agentes: Teniendo en cuenta la ocupación de los canales, en temporada alta la cual se da dos veces al año por periodos de 2 meses acorde con la definición de los calendarios académicos, el equipo de trabajo sube entre el 20% y el 30%. Así las cosas es poco probable que durante esos meses se logre mantener la antigüedad media de los asesores en 90 días. Por lo anterior se solicita que se baje esta meta a 60 días.*

e. *Nivel de Atención: Dado que el chat es un canal de atención de primer nivel y que en este sistema se manejan colas similares a las de atención personalizada y contact center, se solicita que la meta exigida de nivel de atención para éste canal también sea del 95%.*

f. *Nivel de Servicio: La meta exigida para el PBX es 80%-20 seg;*

i) *La plataforma de pbx que tiene el ICETEX permite hacer un seguimiento permanente a este indicador?*

ii) *El outsourcing tendrá acceso a esta información de forma permanente?*

g. *Tiempo promedio en sala: La meta exigida para este indicador es de 15 minutos promedio por ciudad.*

i) *Dado que hay varias oficinas donde el volumen de atención no amerita tener más de un asesor incluso en temporada de alta afluencia, no obstante eventualmente para estas oficinas, el tiempo promedio en sala puede tender a subir por encima de los 15 minutos, se solicita que esta meta sea únicamente para las 5 oficinas principales (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín)*

ii) *Dado que la medición será por ciudad y que existe una penalización por incumplimiento del indicador, se solicita que ésta penalización sea sobre la facturación que se genere en la ciudad en que se presentó el incumplimiento y no sobre la facturación total del canal, ya que al hacerlo sobre la totalidad, al incumplir en una sola ciudad se penalizarían las 23 oficinas.*

iii) *Para la penalización sobre este indicador se solicita descontar del tiempo promedio en sala, los espacios de tiempo en los que no se pueda prestar el servicio adecuadamente debido a eventos atribuibles al ICETEX como por ejemplo la caída de aplicativos, entre otros.*

h. *Respuesta a casos no escaldos: Dado que éstos casos deben tener respuesta de fondo en máximo 8 días, se solicita confirmar si estos 8 días son hábiles o calendario.*

i. *Desescalamiento:*

i) *Teniendo en cuenta que eventualmente el ICETEX adelanta jornadas de desescalamiento mediante las cuales en un momento específico (no de forma permanente) los funcionarios de las áreas misionales evacúan los casos con celeridad se solicita que el tiempo para responder al usuario de fondo sea de 5 días hábiles después del desescalamiento.*

ii) *Se solicita que para la medición de este indicador se excluyan aquellos casos que hayan sido desescalados de forma masiva gracias a procedimientos internos generados dentro del ICETEX como*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*metodología para descongestionar las áreas misionales, dado que por el alto volumen es posible que se genere un cuello de botella en el outsourcing, por el cual no sería posible cumplir con estos tiempos de respuesta.*

*j. Tutelas atribuibles al outsourcing: El denominador de la formula mediante la cual se mide este indicador indica "Número total de radicaciones gestionadas por el outsourcing". Se solicita aclarar qué casos serán los tomados como Radicaciones gestionadas: Sólo las radicaciones del mes, o sólo los casos que se interrumpen y/o escalen dentro del mes, o sólo los casos con respuesta final dentro del mes, o los que tengan cualquier tipo de gestión? Vale la pena indicar que actualmente, éste parámetro se mide sobre los casos radicados en el mes, independientemente del trámite que hayan tenido.*

*k. Comportamiento de las comunicaciones gestionadas en back office (pagina 76, numeral 6): Se solicita aclarar qué se considera "Back Office" en este proyecto, dado que allí se indica que son atenciones procedentes de contact center virtual y escrita, pero no indican a qué canal deben llegar para considerarse que han sido gestionadas por el back office.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el nivel máximo de recurrencia entre canales se mantiene en 5% y se penaliza. No obstante, mediante Adenda se aclarara el numeral 4.1.10 del Pliego de Condiciones, en el sentido que el nivel máximo permitido de recurrencia entre canales es del 5%.

En relación al punto b., el indicador de rotación se medirá a partir del día 1 en el cual el asesor comience su contrato laboral.

En relación al punto c., el indicador de ausentismo puede ser gestionado por el contratista por lo cual se mantendrá como medible y penalizable.

En relación al punto d., la antigüedad media se mantendrá en 90 días incluida las temporadas de alta y baja demanda.

En relación al punto e., el nivel de atención para chat se mantendrá en 100%. El objetivo del indicador es atender a todos los usuarios que nos contacten a través de este canal.

En relación al punto f., de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.2.11 si el Contratista considera que las estadísticas arrojadas no son suficientes para cumplir con los requerimientos mínimos del presente proceso en el capítulo de Condiciones Entrega del Bien o Servicio Requerido, debe contemplar a su costo un sistema que tome las estadísticas directamente del Call Manager o en su defecto debe considerar bajo su costo las interfaces que se requieran del lado de ICETEX y del lado del Sistema de Información del Proponente. Así mismo, Para la configuración de la extracción de la información de estas herramientas, se efectuarán, de forma conjunta entre ICETEX, el Proveedor que da mantenimiento al Call Manager y el eventual Contratista que resulte favorecido en la presente licitación, sesiones de trabajo para desarrollar los planes que resulten necesarios.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

En relación al punto g., la meta de 15 minutos se conserva para las 23 ciudades donde hay presencia del ICETEX a través de atención personalizada. Así mismo, la penalización aplicara sobre el total de la facturación del canal de atención personalizada. Para la penalización se tendrá en cuenta descontar del tiempo promedio en sala, la falla tecnológica de aplicativos atribuibles a ICETEX.

En relación al punto h., en la formula para medir la respuesta de casos no escalados, se entenderá que los días son hábiles.

En relación al punto i., el plazo máximo de respuesta de tres días hábiles posteriores al desescalamiento para los casos desescalados se mantiene y se penaliza. Sin embargo, en casos puntuales de desescalamientos masivos se procederá por parte de la supervisión a otorgar un plazo adicional de acuerdo con la magnitud de los casos.

En relación al punto j., se aclara que se entiende como comunicación gestionada, cuando esta es analizada y se determina si necesita requerimientos para su solución y/o si requiere ser escalada y/o se puede emitir respuesta de fondo.

En relación al punto k., en el numeral 6 de cuadro estadísticas, se hace alusión a las comunicaciones gestionadas en el Back Office del canal de Grandes Clientes.

#### **11.11. OBSERVACIÓN**

##### **5.9.3.2 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA**

*El numeral 5.9.3.2 cita "...Para ser tenidas en cuenta las certificaciones de contratos a efectos de demostrar la experiencia específica deberá cumplir con los siguientes requisitos:*

*1. Contratos suscritos o celebrados en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha del cierre del proceso de selección o de presentación de la propuesta. Se podrán tener en cuenta contratos suscritos con anterioridad a dicha fecha, pero que sus adiciones o modificaciones se hayan suscrito en los últimos cinco (5) años anteriores a la presentación de la propuesta, para efectos de la verificación de la propuesta en este caso se tendrá en cuenta los valores de dichas adiciones o modificaciones"*

*Solicitamos amablemente a la entidad se sirva tener en cuenta la experiencia de los contratos suscritos con anterioridad a Junio de 2007 si la vigencia de los mismos incluye parte de su ejecución durante el período que solicita la entidad (Junio 2007 a Junio 2012) así durante estos últimos cinco años no se haya firmado prórroga ni modificación alguna como sucede en muchos casos. Ejemplo 1: Contrato suscrito el 1 de Febrero de 2004 y vigente a la fecha sin firma de prórrogas ni modificaciones durante los últimos cinco (5) años. Ejemplo 2: Contrato suscrito en Mayo de 2005 y ejecutado hasta Abril de 2010 sin firma de prórrogas ni modificaciones entre Junio de 2007 y Abril de 2010.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación, para efectos de verificar la experiencia específica mínima exigida en el numeral 5.9.3.2. la Entidad debe señalar un parámetro de tiempo de suscripción de los contratos ya sean principales o adicionales con los cuales se pretende por parte de los proponentes cumplir con dicha experiencia, para este caso se estableció de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha del cierre del proceso de selección o de presentación de la propuesta. No establecer este parámetro y teniendo en cuenta que también se están verificando los valores de estas certificaciones a efectos de cumplir con la totalidad de exigencias previstas en este numeral del pliego de condiciones, convertiría en subjetivo este requisito puesto que no se tendría un criterio claro para establecer que valores de los contratos en casos de adicionales se pueden tener en cuenta y cuales no.

#### 12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO NICOLÁS RIVERA BAYONA – DIRECTOR ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 5 DE JUNIO DE 2012.

##### 12.1. OBSERVACIÓN

###### 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura

- *Abogado*
  - a. *Este funcionario deberá contestar directamente tutelas que se interpongan a la entidad, o deberá apoyar al área jurídica del ICETEX para la respuesta de las tutelas?*
  - b. *En caso de que si se deban atender las tutelas o apoyar al ICETEX en su respuesta, qué volumen mensual de tutelas se atienden o apoya actualmente por parte del contratista?*
  - c. *Teniendo en cuenta que éste se ha definido como un cargo de estructura, el abogado que se disponga para la operación será facturable? En qué canal? Con qué esquema de facturación?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el funcionario debe apoyar al área jurídica de ICETEX para la respuesta de derechos de petición, recursos de ley, tutelas y demás acciones que puedan ser interpuestas a la Entidad, de acuerdo con el numeral 4.1.3.3 del pliego de condiciones.

En relación al punto b., se considera que Serlefin como actual outsourcing tiene pleno conocimiento de los volúmenes de tutelas que se atienden.

En relación al punto c., el abogado esta dentro de los costos previstos por el Contratista de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico del Pliego de Condiciones.

##### 12.2. OBSERVACIÓN



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 4.1.15. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACION DEL CONTRATO, AÑO 2015

Todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones técnicas, sus costos deben ser asumidos por el Proponente, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes.

Teniendo en cuenta la dinámica normal de la operación que genera cambios permanentes en los procesos, se solicita que los cambios solicitados por el ICETEX a los requerimientos y especificaciones técnicas estén enmarcados en estos dos aspectos:

- a. Que exista un límite tanto en número como en costo para estas solicitudes.
- b. Que se defina dentro del pliego, que en el evento de que se soliciten estos cambios, se debe evaluar y convenir conjuntamente entre el ICETEX y el contratista un tiempo de implementación, durante el cual eventualmente no se podrán hacer exigibles los niveles de servicio.

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b., no es posible acceder a esta petición.

#### 12.3. OBSERVACIÓN

#### 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLOGICAS

- a. Teniendo en cuenta que el Chat en la actualidad es temático en el horario de 9:00AM a 11:00AM de lunes a sábado, al ampliar el horario de acuerdo al pliego, seguirá siendo temático o será para información general, similar a la que se procesa a través del contact center?
- b. En el pliego se indica que el servicio del Canal “Atención de Grandes Clientes” se prestará al igual que Personalizada en las instalaciones del ICETEX y que eventualmente esto puede cambiar siendo el tema coordinado con el contratista. En el proyecto actual, aproximadamente la mitad de esta operación ya se está moviendo a las instalaciones del contratista, por lo que dado el impacto que tiene sobre los costos la ubicación de 17 a 19 puestos de trabajo, se solicita indicar de forma más certera:
  - Cuál es la probabilidad de prestar el servicio desde las instalaciones del proponente y en tal caso qué volumen de la operación se movería.
  - La parte de la operación de grandes Clientes que actualmente se maneja en las instalaciones del ICETEX en oficinas diferentes a Bogotá, eventualmente también tendría que ser asumida por el contratista en sus instalaciones?

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el Chat no será temático; no obstante, los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

En relación al punto b., de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.1 Definición y Alcance de los Canales del Pliego de Condiciones, se indica que Los Proponentes deberán indicar en la propuesta los espacios físicos adecuados y adaptados que utilizará para el desarrollo del contrato a nivel nacional; así mismo, se indica en el mismo numeral que el canal de Grandes Clientes tendrá su front office en las instalaciones del Proponente y el back office en las instalaciones de ICETEX y de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del front office y del back office podrá ser modificada en cuyo caso se coordinará con el Proponente adjudicado con la debida antelación.

#### 12.4. OBSERVACIÓN

##### 4.2.1. APORTES TECNOLOGICOS A CARGO DEL PROPONENTE

En caso de incumplimiento del nivel requerido (98%) en los tiempos de respuesta establecidos anteriormente en este numeral, se procederá a aplicar un descuento del 1% en la factura mensual del canal de Atención Personalizada; estos tiempos de respuesta son aplicables a inconvenientes o fallas técnicas en la infraestructura o software proveído por el Proponente.

a. *Por favor especificar a qué nivel de servicio se refiere esta anotación y cuál es la forma de medirlo.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El nivel de servicio se encuentra en el Anexo 16 Indicadores de Gestión, en el canal de Atención Personalizada, indicador número 8 Tiempo de Respuesta Soporte Tecnológico.

#### 12.5. OBSERVACIÓN

##### 4.2.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE

###### 4.2.2.1. Software Propio de ICETEX

Las interfaces solicitadas deberán ser entregadas y puestas en marcha, como máximo un (1) mes calendario después del inicio del Contrato. Así mismo, el Proponente seleccionado debe allegar el día de la adjudicación una carta de compromiso de entrega de las interfaces en los plazos y condiciones establecidas. Es indispensable el desarrollo de una interface entre el Sistema de Información del Proponente y el Sistema Documental Mercurio; además una interface entre el sistema información y el sistema C&CTEX.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- a. *Teniendo en cuenta lo dispendioso del desarrollo para generar las interfaces que se requieren y que gran parte de ese desarrollo necesariamente deberá ser adelantado por terceros (Servisoft y GGT Informática), se solicita ampliar el tiempo establecido para su entrega a dos meses calendario después del inicio del contrato.*

Al finalizar la operación los desarrollos de interfaces realizados para la ejecución del contrato deben ser entregados funcionales. De igual forma los derechos de autor deben ser transferidos y sin generar costos adicionales para ICETEX. Se requiere que el proponente certifique la entrega de estos desarrollos al finalizar la operación.

- b. *La entrega de desarrollos que se debe hacer al ICETEX al finalizar la operación, se refiere exclusivamente a las interfaces que se deban generar con Mercurio y C&CTEX?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no se accede a la solicitud.

En relación al punto b., si, de acuerdo con el numeral 4.2.2.1 del Pliego de Condiciones donde se especifica que al finalizar la operación los desarrollos de interfaces realizados para la ejecución del contrato deben ser entregados funcionales. De igual forma los derechos de autor deben ser transferidos y sin generar costos adicionales para ICETEX. Se requiere que el proponente certifique la entrega de estos desarrollos al finalizar la operación.

#### 12.6. OBSERVACIÓN

##### 4.2.2.2. Software propio del proponente

- a. *Dado que el contratista debe garantizar que en cualquier equipo de la entidad se pueda realizar consultas, acceder a módulos de supervisión, informes, monitoreo en línea y todos aquellos solicitados por la interventoría, se solicita excluir de la responsabilidad del contratista los eventos en los cuales a razón de la configuración individualizada de los equipos o debido a las políticas de seguridad tecnológica de la entidad, estos accesos sean limitados.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a la solicitud.

#### 12.7. OBSERVACIÓN

##### 4.2.4. CARACTERÍSTICAS MINIMAS DEL SISTEMA DE INFORMACION DEL PROPONENTE

- El Sistema de Información debe realizar depuraciones a las bases de datos en los diferentes canales con el fin de que los datos facturables sean acordes con la operación e informes de gestión presentados.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

a. *Cuáles son las depuraciones a las bases de datos que se deben realizar? Cuáles son los datos facturables?*

- El sistema debe realizar distribución de cargas de trabajo para los canales que aplique. Ejemplo: En el canal de Atención Escrita se reciben solicitudes de respuesta de manera escrita, el sistema debe distribuir automáticamente los casos equitativamente de acuerdo con la cantidad de Agentes y la especialización de los mismos.

b. *Teniendo en cuenta que los casos de atención escrita se van a radicar sobre Mercurio, aplicación que genera las cargas de trabajo para los responsables de cada proceso como se cita en el numeral 4.2.9, y se solicita generar una interfaz para que los cargue al sistema de información del proponente, es contradictorio que el sistema del proponente deba realizar la distribución de cargas de trabajo, por lo que se solicita confirmar si el sistema del proponente debe estar alineado con el sistema mercurio para replicar la carga de trabajo que en mercurio haya sido asignada.*

c. *Las cargas de trabajo en mercurio se pueden modificar manualmente de forma masiva (agrupando casos) para cambiar los responsables de cada atención?*

d. *Ante la ausencia de un funcionario, cómo se hará el cambio del responsable de los casos durante su ausencia? Esto será responsabilidad del Contratista o del ICETEX?*

e. *Los cambios de responsable sobre el sistema de información del contratista, también serán replicados mediante la interfaz sobre el sistema mercurio?*

### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., en el momento de la adjudicación se realizara la correspondiente reunión entre el Contratista, la interventoría y el área de Tecnología de ICETEX, donde se definirá las depuraciones a realizar y por consiguiente los datos considerados facturables, de la base de datos generada en la operación.

En relación al punto b., c., d., y e., de acuerdo con el numeral 4.2.2.1 del Pliego de Condiciones se establece que el diseño y desarrollo de estas interfaces se realizará cumpliendo las líneas metodológicas establecidas por ICETEX, garantizando el cumplimiento de las políticas de desarrollo de software y seguridad de la información, la interventoría del Contrato y la Dirección de Tecnología, informaran sobre el inicio y parámetros de estas actividades. Así mismo, toda la operación de atención escrita (Cliente Individual y Grandes Clientes) debe quedar registrada en el Sistema Documental Mercurio y así mismo en el Sistema de Información del Proponente adjudicatario; no obstante, la implementación de la interface solicitada entre estos dos sistemas permite que esta operación se realice en línea y que la información registrada y la estadística sean iguales en ambos sistemas.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 12.8. OBSERVACIÓN

##### 4.2.5. OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS

No obstante, ICETEX tendrá acceso directo y total a las bases de datos que se generen a partir de la operación de atención al cliente, con lo que podrá realizar consultas en línea de dicha información desde las instalaciones de ICETEX. Esto permitirá acceder a las bases de datos sin ningún tipo de depuración y/o generar informes que permitan controlar las estadísticas y niveles de servicio especificados. De esta manera en los servidores de propiedad de ICETEX debe quedar fiel copia de la base de datos que se genere a diario en la operación de atención al usuario.

a. Se deben enviar al ICETEX copias de la base de datos de forma diaria?

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Si, debe existir una fiel copia de la base de datos que se genera a diario, la cual será entregada a ICETEX.

#### 12.9. OBSERVACIÓN

##### 4.2.6. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE ATENCION CONTACT CENTER

- Fax: Sistema que permita enviar y recibir documentos de manera automática, debe contar con las herramientas necesarias para el manejo, distribución y clasificación de los faxes. Debe contar mínimo con 8 puertos para la recepción.
- E-Mail: Sistema que permita enviar y recibir correos electrónicos de manera automática y manual.

Teniendo en cuenta el tipo de operación que se maneja en contact center donde su gestión el 100% del tiempo está asociada a la recepción de llamadas:

- a. Los asesores de Contact Center deberán recibir y enviar fax? En qué casos? Incluyendo esta labor, cual es el tiempo promedio de atención?
- b. Los asesores de Contact Center deberán recibir y enviar correos electrónicos? En qué casos? Cuándo serán automáticos y cuando manuales? Incluyendo esta labor, cual es el tiempo promedio de atención?

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 12.10. OBSERVACIÓN

##### 4.2.8. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE ATENCION CHAT

- Los Agentes que tengan bajo su responsabilidad el Chat, debe tener acceso a todos los sistemas de información, de tal manera que pueda registrar casos, generar tickets y entregar estados dentro de la misma interacción del chat.

- Dentro de la operación de Chat, qué significa Generar tickets? Corresponde al número con que queda registrada la atención?*
- A que se refiere "Entregar Estados"?*
- Teniendo en cuenta que la operación de este canal es en línea y en tiempo real, este canal deberá atender gestiones de fondo que requieran procesos de back Office?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., b. y c., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 12.11. OBSERVACIÓN

##### 4.2.9. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE ATENCION ESCRITA

- Entre las características que son soportadas por SGD Mercurio se encuentran Calidad y Firma, por lo que son pasos obligatorios dentro del proceso. De acuerdo a lo establecido en el anexo 14.6 Procedimiento Atención Escrita el agente de Calidad es la persona que realiza el paso de firma.*

- *El agente de calidad es facturable como uno de los asesores del canal de atención escrita?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

El Monitor de calidad esta dentro de los costos previstos por el Contratista de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico del Pliego de Condiciones.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 12.12. OBSERVACIÓN

4.2.10. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE ATENCION PERSONALIZADA

4.2.12. REQUERIMIENTOS MINIMOS DE ATENCION DE GRANDES CLIENTES

*Para estos dos canales se solicita que el sistema de información del proponente permita la expedición de tickets.*

- a. *Dentro de la operación de Personalizada y Grandes Clientes, qué significa Generar tickets? Corresponde al número con que queda registrada la atención?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 12.13. OBSERVACIÓN

4.2.15. COMPUTADORES PERSONALES

*Teniendo en cuenta los procesos que van a soportar los equipos de computo de los asesores del proyecto, los cuales se encuentran descritos a lo largo del pliego de condiciones y de acuerdo con la experiencia adquirida en la ejecución del contrato de atención al usuario, consideramos que las características mínimas exigidas son muy altas y esto tiene un impacto importante sobre el esquema de costos, por lo que se solicita:*

- a. *Indicar por qué se requieren computadores con especificaciones tan altas dentro del proceso? Qué tareas específicas deberán soportar estas máquinas que justifiquen el requerimiento.*  
 b. *Se solicita modificar las características mínimas de los computadores personales para lo cual se sugiere:*

Procesador	Procesador Intel Core 2 Duo E8400 de 3GHz 1333MHz, 6MB L2 Cache
Memoria RAM	2GB PC2-6400 (DDR2-800) 2x1GB
Disco Duro	120GB
Puertos	Los necesarios para la operación, los puertos o unidades para extracción de información como USB, DVD o Multitarjeta, deben ser inexistentes o estar bloqueados.
Tarjeta de Red	10/100/1000Mbps



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., ICETEX definió estas características como mínimas de acuerdo con sus necesidades.

En relación al punto b., no se accede a la solicitud.

#### 12.14. OBSERVACIÓN

##### 4.2.17. DIGITURNOS

ELEMENTO	BOGOTÁ	MEDELLÍN	CALI	BARRANQUILLA	BUCARAMANGA
Tableros Generales	3	1	1	1	1
Tableros individuales	9	0	0	0	0
Terminal virtual digiturno	12	5	5	5	5
Terminal calificación USB	10	5	5	5	5
Atril	2	1	1	1	1
Software digiturno	1	1	1	1	1
Computador	1	1	1	1	1

a. Teniendo en cuenta que el punto de atención de Bogotá cuenta con 21 puestos de Front Office más 4 de liderazgo donde también se atienden usuarios para un total de 25 puestos:

- *Tableros individuales se indica que habrán 9: No todos los puestos contarán con tablero individual?*
- *Terminal virtual digiturno se indica que habrá 12: En caso de tener más de 12 asesores como ocurre en temporada alta, no todos se registrarán en el sistema digiturno? Y en ese evento, cómo se llevaran las estadísticas de la operación que arroja este sistema y que se exigen para el canal de atención personalizada?*
- *Terminal calificación USB se indica que habrá 10:*
  - i. *Si hay 12 terminales virtuales, en dos de ellas no se tendrá calificador?*
  - ii. *En caso de tener más de 12 asesores como ocurre en temporada alta, no todos se registrarán en el sistema digiturno? Y en ese evento, cómo se llevaran las estadísticas de calificación del servicio que arroja este sistema y que se exigen para el canal de atención personalizada?*

b. *Para el caso de Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga se indica que cada sucursal cuenta con 5 terminales virtuales digiturno y 5 calificadores: En caso de que para prestar el servicio de manera adecuada y poder garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, se requiere tener más de 5 personas en alguna de estas oficinas, no todos se registrarán en el sistema digiturno? Y en ese evento,*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*cómo se llevarán las estadísticas de calificación del servicio que arroja este sistema y que se exigen para el canal de atención personalizada?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b. es procedente indicar que una vez se conozca el Proponente adjudicatario se procederá a definir el procedimiento más adecuado de acuerdo con los recursos físicos disponibles; no obstante, en un primer modelo los clientes deben tomar un turno y los orientadores deben asegurar que ese turno sea atendido y descargado como tal en el sistema para asegurar veracidad en los tiempos de atención.

Así mismo, ICETEX esta definiendo un proceso de calificación centralizado en un solo lugar, el cual se realizara al finalizar la atención y no en cada uno de los puestos.

Las estadísticas también serán verificables en el Sistema de Información del Proponente dado que todas las atenciones del canal deben quedar registradas en él.

#### 12.15. OBSERVACIÓN

##### 4.2.21. REQUERIMIENTOS REFERENTES A SEGURIDAD DE LA INFORMACION

La actualización de los datos básicos de los usuarios, deberá hacerse en línea sobre el aplicativo que ICETEX posee para esos fines, para lo cual se darán los accesos necesarios sobre los sistemas correspondientes. El Proponente debe crear las políticas de seguridad y realizar la configuración necesaria para que solo los dispositivos y usuarios aprobados puedan acceder a realizar este tipo de actividades.

- a. *Cuáles datos de los usuarios que se consideran básicos?*
- b. *Para realizar la actualización de los datos básicos se debe solicitar algún soporte?*
- c. *Todos los canales de atención deben realizar en línea estas actualizaciones de datos?*
- d. *En caso afirmativo y que se requieran soportes para la actualización de datos, en contact center y en chat, cómo se recibirán los soportes y dada las características de estos canales donde la atención es en línea y allí no se tiene personal para procesos de back office, cómo se incorporarán posteriormente estos documentos al sistema?*
- e. *Todos los asesores de todos los canales tendrán los usuarios y perfiles requeridos para poder adelantar esta tarea en línea, en el mismo momento en que se está prestando el servicio?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., en el momento de la adjudicación se realizara la correspondiente reunión entre el Contratista, la interventoría y el área de Tecnología de ICETEX, donde se definirá los datos considerados como básicos y todos aquellos campos que ICETEX requiera para el control de la operación de atención al cliente. No obstante, actualmente se consideran básicos el tipo de identificación, número de identificación,



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

nombres, apellidos, dirección de residencia, ciudad de residencia, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, estrato, correo electrónico, teléfono fijo y móvil, género.

En relación al punto b., c., d., y e., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 12.16. OBSERVACIÓN

##### 8. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

8.11. MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN

8.23. MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN

a. *Estos dos numerales se enuncian igual. Favor indicar cuál de ellos será el aplicable.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se aplican ambos numerales, el 8.11 está enunciando de manera general que en el contrato que se suscriba en virtud de este servicio, se pactarán multas, el numeral 8.23 desarrolla este asunto estableciendo el procedimiento para su imposición, de acuerdo con el artículo 24 del Manual de Contratación del ICETEX.

#### 12.17. OBSERVACIÓN

##### 5.9.4. REQUISITOS DE ORDEN ECONOMICO Y ANEXO 10. PROPUESTA ECONÓMICA

- a. *Teniendo en cuenta que se exige una productividad por puesto de trabajo, la facturación para los canales de Atención personalizada, virtual, chat y escrita se realizará por persona o por puesto de trabajo?*
- b. *De acuerdo con la pregunta anterior, cuál será la fórmula a usar para determinar la productividad por puesto de trabajo o por Asesor en cada canal y/o el número de puestos de trabajo o asesores a facturar?*
- c. *Qué tipo de transacciones serán tenidas en cuenta para calcular la productividad? (Análisis, interrupciones, respuestas de fondo, firmas, redireccionamientos, escalonamientos, otros)*
- d. *En el evento en que al liquidar la fórmula para determinar la productividad el resultado corresponda a un número entero más una fracción y teniendo en cuenta que no se puede tener una fracción de persona en la operación se podrá redondear por encima a fin de facturar personas completas?*
- e. *Si un asesor en un solo canal dobla su productividad, se facturará como dos puestos de trabajo?*
- f. *Si un asesor realiza su productividad en un canal y parcialmente en otro, cómo se facturará? El mismo asesor en cada canal de atención donde haya gestionado de acuerdo a la productividad exigida?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- g. *La productividad exigida es diaria? O es promedio diario mensual? Y si es promedio mensual, se tendrá en cuenta únicamente el resultado de la formula con que se mida o se deberá revisar la gestión diaria para acreditarla?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Con relación al punto a., la facturación de los Canales se encuentra definida en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico.

Con relación al punto b., la productividad se medirá en términos de los casos atendidos mensualmente frente al número de analistas que hicieron parte de la gestión y el número de días hábiles del mes respectivo. En todo caso la Entidad se reserva el derecho de modificar dicha relación con el fin de preservar la calidad del servicio.

Con relación al punto c., se determina que toda comunicación es gestionada cuando es analizada y se determina si necesita requerimientos para su solución y/o si requiere ser escalada y/o se puede emitir respuesta de fondo.

Con relación al punto d., no se puede aproximar al número entero siguiente.

Con relación al punto e., tal y como se estipula en el numeral 5.9.4, se solicitan 8 atenciones diarias como productividad mínima por puesto de trabajo y se pagara de acuerdo con el resultado de la gestión realizada.

Con relación al punto f., los asesores no deben ser multicanal, se debe definir un equipo de trabajo dimensionado para cada uno de los canales de manera independiente, donde se planifique y se cumpla con los indicadores de rotación y ausentismo

Con relación al punto g., la productividad mínima solicitada es diaria y por analista.

#### 12.18. OBSERVACIÓN

ANEXO No.8 FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MINIMO REQUERIDO

- a. *Todo el personal denominado "A cargo del contratista" será facturable vía puestos de trabajo?*  
b. *Teniendo en cuenta que el personal denominado "Cargos de Estructura" es diferente a los cargos administrativos que se requieran para la ejecución del proyecto, éste personal de Estructura será facturable?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Con relación al punto a., el personal solicitado en el numeral 4.1.3.2 Perfiles del Personal a Cargo del Contratista del Pliego de Condiciones, será facturado de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico.

Con relación al punto b., el personal solicitado en el numeral 4.1.3.3 Perfiles de los Cargos de Estructura del Pliego de Condiciones, esta dentro de los costos previstos por el Contratista de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico del Pliego de Condiciones.

#### 12.19. OBSERVACIÓN

#### ANEXO 15. INSTRUCCIONES PARA EL ESCALONAMIENTO DEL PROCESO CONTRATADO

De acuerdo con lo anterior el contratista debe cumplir el escalonamiento a las áreas misionales dentro de los dos (2) primeros días al recibo del requerimiento, solicitud, inquietud, derecho de petición que se reciba a través de los diferentes canales de servicio que se establecen en el presente proyecto y que requieran del apoyo por parte del área misional para la respuesta final de fondo a los clientes, respuesta que debe producir el Outsourcing de atención al usuario de acuerdo con la dinámica que requiere el proceso y garantizando los tiempos que establece la Ley.

#### Anexo 14.6 procedimiento Atención Escrita

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse, se debe efectuar dentro de los cinco (5) primeros días a la recepción de las solicitudes.

- a. *Para poder determinar qué casos requieren ser escalados, es necesario analizarlos uno a uno, razón por la que para poder escalar en dos días se debe analizar toda la radicación en el mismo tiempo, independientemente de que el resultado del análisis sea una respuesta al usuario o un escalonamiento. Así las cosas, se solicita que el tiempo para escalar sea más acorde con la realidad de la operación y en ese sentido se cambie de 2 a 5 días el tiempo para escalar los casos a las áreas misionales, tal como lo contempla el anexo 14.6 procedimiento Atención Escrita en el numeral 4 Condiciones Generales:*

A la recepción de casos se debe tener presente la aplicación de la política de virtualización del servicio establecida para las entidades del Sector, en el programa de Gobierno en Línea, para ello los clientes nos deben autorizar el envío de respuestas a sus correos electrónicos, dentro de los procedimientos internos se debe establecer claramente el paso anunciado anteriormente.

- b. *Si el usuario autoriza que el envío de la respuesta sea a su correo electrónico, ¿Es necesario enviarle la respuesta mediante una carta física a través de un Contratista de correo?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

En este sentido, el escalonamiento de los casos se realizara a través del Sistema Documental Mercurio. El escalonamiento de los casos de Contact Center y otros medios establecidos para la atención o canales del proyecto se realizaran a través del Sistema de Información para la Atención de clientes.

- c. *De acuerdo con lo descrito en esta parte del pliego, los casos de escrita se escalan únicamente por mercurio? Es decir que no se escalarán por el sistema de información del proponente?*
- d. *Teniendo en cuenta lo descrito en esta parte del pliego, el escalonamiento individual y masivo que se debe permitir desde el sistema de información del proponente no aplica para el canal de atención escrita?*
- e. *Cuando los casos que se escalen desde los otros canales como contact center, personalizada y chat, sean respondidos por el área misional, quién y cómo se dará respuesta al usuario? Qué canal de atención será el responsable de estas respuestas de fondo?*
- f. *Las áreas misionales desescalaran los casos de escrita por el sistema mercurio y los casos de los demás canales los desescalaran por el sistema de información del proponente? Este procedimiento aplicará para todas las áreas misionales (Vicepresidencia de crédito y cobranza, vicepresidencia de fondos, oficina de relaciones internacionales, grupo de archivo y correspondencia, asesores comerciales de presidencia, dirección de tesorería y oficina jurídica)*
- g. *En mercurio se puede escalar y desescalar de forma masiva?*
- h. *Las actividades de los cargos descritas en la pagina 3 del anexo, hacen referencia sólo a Grandes Clientes?*

### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no se accede a la solicitud.

En relación al punto b., de acuerdo con los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo, donde se indica que la notificación electrónica será viable siempre y cuando el interesado acepte este medio de notificación; de acuerdo con lo anterior, no será indispensable el envío en forma física cuando se realice la notificación electrónica, siempre y cuando se cuente con los soportes necesarios que permitan su verificación y la integridad de la información enviada.

En relación al punto c. y d., con la implementación de la interface entre el sistema de información del proponente y el sistema documental mercurio, el escalonamiento se puede realizar por cualquiera de los dos sistemas permitiendo la trazabilidad y visualización de los requerimientos en ambos sistemas; motivo por el cual no se excluye al Contratista de la entrega de la estadística.

En relación al punto e., f. y g., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

En relación al punto h., es indispensable que se indique a cual anexo se hace referencia.

#### 12.20. OBSERVACIÓN

ANEXO 16 INDICADORES DE GESTION

INDICADORES ATENCIÓN PBX

a. Nivel de Satisfacción de los usuarios:

- *Teniendo en cuenta que la atención en PBX está enfocada a la transferencia de llamadas hacia el contact center de atención al usuario o hacia las áreas misionales, cómo se va a medir este indicador, dado que en la fórmula solo se indica que mínimo el 90% del promedio del monitoreo general para el canal de atención.*
- *Quien es el responsable de hacer este monitoreo y hacer la medición a fin de validar el cumplimiento del indicador?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el Proponente adjudicatario deberá realizar monitoreos a la gestión de los asesores asignados a PBX, este monitoreo será calificado de cero (0%) a cien (100%) por ciento, donde como mínimo las calificaciones de dichos monitoreos deben estar en noventa (90%) por ciento.

En relación al punto B., el monitoreo lo debe realizar el monitor de calidad.

#### 12.21. OBSERVACIÓN

INDICADORES ATENCION GRANDES CLIENTES FRONT OFFICE Y BACK OFFICE.

- Recurrencia: Este indicador está dado en términos de los grandes clientes que contacten o en términos de los estudiantes que reporten estos grandes clientes?*
- Tiempo de atención: Teniendo en cuenta que hay casos que se escalan al Back Office o a las áreas misionales, se solicita que estos casos sean excluidos de la medición y por tanto del nivel de servicio relacionado con responder en un día el 100% de las solicitudes.*
- Nivel de atención: SE solicita excluir de la medición por tanto del nivel de servicio, los casos que hayan requerido escalonamiento, dado que eventualmente por retraso en las áreas, la respuesta podría no irse dentro de los tiempos establecidos por el CCA.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- d. *Nivel de satisfacción de los usuarios- enunciado en los indicadores de back office: Esta medición se hace sobre una muestra mediante campaña telefónica de salida? O está encaminado solo a la gestión telefónica donde se pediría a todos los funcionarios de Grandes clientes que llamen, que califiquen el servicio una vez terminen la llamada?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el indicador esta definido por el número de usuarios (Grandes Clientes) que contacten y/o radican dos o más veces por el mismo tema.

En relación al punto b., no se accede a la solicitud.

En relación al punto c., no se accede a la solicitud.

En relación al punto d., se hace sobre una muestra de llamadas otubound.

#### 12.22. OBSERVACIÓN

##### INDICADORES GENERALES

- a. *Ausentismo: Teniendo en cuenta que el incumplimiento de los niveles de servicio es penalizado, se solicita no penalizar también el ausentismo, dado que el Contratista tiene la responsabilidad de cumplir éstos niveles y llevar a cabo los planes de acción que considere pertinentes a fin de garantizar su cumplimiento y esto incluye los eventos en que se presente ausentismo, como lo son por ejemplo las campañas de horas extras, las cuales en términos económicos son cubiertas por el Contratista y resulta innecesario penalizar el ausentismo cuando el Contratista mediante su correcta administración cumple con los niveles de servicio.*
- b. *Nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación: Cuál es o cómo se mide el tiempo total de la operación?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no se accede a la solicitud.

En relación al punto b., el tiempo total es la suma de las horas de la operación en que los sistemas deben estar disponibles para cada canal, el nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación se encuentra en el Anexo 16 Indicadores de Gestión, en indicadores generales, indicador número 8.

#### 12.23. OBSERVACIÓN

##### INDICADORES ATENCION CONTACT CENTER



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

- a. *Grabación de Llamadas: Dado que el valor objetivo es del 98%, teniendo el registro en el sistema de información del proponente sobre todas las llamadas, las facturables ascenderán al 100% o sólo al 98% que tengan grabación?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., en el momento de la adjudicación se realizara la correspondiente reunión entre el Contratista, la interventoría y el área de Tecnología de ICETEX, donde se definirá las depuraciones a realizar y por consiguiente los datos considerados facturables, de la base de datos generada en la operación.

#### 12.24. OBSERVACIÓN

INDICADORES ATENCIÓN PERSONALIZADA

- a. *Nivel de Atención: Teniendo en cuenta que en las ciudades donde el usuario es directamente quien toma el turno y que en muchos casos toman dos o tres turnos a la vez sin que el Contratista pueda administrar de mejor manera el tema, de los cuales solo es válido uno que es con el que se atiende efectivamente al usuario, se solicita cambiar la meta de este indicador, pasando del 95% al 90%.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no se accede a la solicitud.

#### 12.25. OBSERVACIÓN

INDICADORES ATENCIÓN CHAT

- a. *No se contempla la posibilidad de tener casos abandonados. Dado que es un canal de atención en tiempo real y por su naturaleza maneja cola de usuarios, es natural que exista un volumen de abandono. Por lo anterior se solicita generar este indicador con una meta máxima y modificar el nivel de atención entendiendo que en momentos de alto tráfico, no será posible cumplir con un 100% de usuarios atendidos. Se sugiere que estos dos indicadores sean similares a los de los canales Contact y Personalizada.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., no se accede a la solicitud.

#### 12.26. OBSERVACIÓN

ANEXO 14.6 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN ESCRITA



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### Agente de Atención Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.13. Si se requiere escalar la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición Escala a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición al funcionario del proceso del ICETEX que compete suministrar la información.

- a. *Favor confirmar si el escalonamiento a las áreas misionales desde el canal de atención escrita, se hará a través de Mercurio o a través del CRM.*

5.2.15. Investiga el caso para poder obtener información adecuada y suficiente que permita dar respuesta a la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición presentado. Si como resultado de la investigación se determina que es necesario ampliar el plazo para dar la respuesta al usuario, se informa al agente de atención escrita la necesidad de interrumpir términos en un plazo máximo de dos (2) días al recibo de la solicitud, queja, reclamo o derecho de petición.

- b. *Teniendo en cuenta que en el momento de informar que se debe hacer la interrupción de términos no se tiene la respuesta final, cómo o mediante qué mecanismo el área misional informará al proponente que se debe interrumpir?*

5.2.21. Entrega a la empresa de **correo certificado** el paquete de cartas original debidamente organizado con destino a la dirección de contacto de los usuarios a quienes se da respuesta a su solicitud queja, reclamo o derecho de petición. La copia de las cartas de respuesta se remite al Grupo de Archivo del ICETEX para seguir con el procedimiento de „/“Administración archivos de gestión” (/A8-3-01).

- c. *Teniendo en cuenta el incremento en el costo de las tarifas del correo normal respecto del correo certificado, se solicita que en términos generales la correspondencia salga por correo normal excepto cuando se remitan garantías originales, las cuales si se remitirán por correo certificado.*

#### Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios

5.2.22. Genera con periodicidad mensual los reportes de atención escrita, de acuerdo con los indicadores establecidos en el contrato.

- d. *El agente de calidad es quien debe realizar el paso de firma sobre el aplicativo mercurio. En el proceso normal se requiere más de un agente realizando esta labor. Estas personas también tendrán a su cargo la generación de reportes? Cómo se tendrá en cuenta esto dentro de la facturación? Esta persona debe encontrarse dentro de los puestos de trabajo facturables con una productividad igual a 8. Cuando haga informes cómo se reflejará eso dentro de la productividad?*

### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., con la implementación de la interface entre el sistema de información del proponente y el sistema documental mercurio, el escalonamiento se puede realizar por cualquiera de los dos sistemas



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

permitiendo la trazabilidad y visualización de los requerimientos en ambos sistemas; motivo por el cual no se excluye al Contratista de la entrega de la estadística.

En relación al punto b., c. y d., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación. No obstante, en relación al punto b., es función del analista realizar el seguimiento de los casos escalados a las áreas misionales, teniendo la responsabilidad de interrumpir términos. Ahora bien, en relación con el punto d., el monitor de calidad esta dentro de los costos previstos por el Contratista de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico del Pliego de Condiciones.

#### 12.27. OBSERVACIÓN

##### 14.2 Procedimiento\_Atención\_Contact\_Center

5.2.13. Una vez documentado en el caso, suministra la información correspondiente al asesor de servicio al cliente que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM. Sigue las actividades 13 a 15 del procedimiento *../"Atención virtual" (../M5-1-01).*

##### 14.3 Procedimiento\_Atención\_personalizada

5.2.3. Explica al asesor de servicio el motivo de su presencia en el punto de atención.

Quando requiere radicar documentos para tramitar su solicitud, queja o reclamo y esta no puede ser resuelta inmediatamente por el asesor de servicio al cliente de forma personalizada, sigue el procedimiento *../"Atención escrita" (../M5-1-04).*

5.2.18. Una vez documentado en el caso, suministra la información correspondiente al asesor de servicio al cliente que escalono la solicitud, queja o reclamo a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM. Sigue las actividades 13 a 15 del procedimiento *../"Atención virtual" (../M5-1-01).*

*De acuerdo con lo descrito en estos dos procedimientos, cuando los casos no puedan ser resueltos inmediatamente por los asesores de Contact Center o Personalizada, deberán escalar el caso:*

- Contact Center hacia el canal de atención virtual para que desde allí se tramite?*
- Personalizada hacia el canal de atención escrita para que desde allí se tramite?*
- Para Personalizada (5.2.3) dice que debe seguir el procedimiento de escrita, pero después dice (5.2.18) que debe seguirse el procedimiento de virtual. Por favor aclarar cuál es el procedimiento que se debe seguir cuando no se puede dar respuesta de inmediato?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

En relación al punto a., b. y c., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

#### 12.28. OBSERVACIÓN

14.4 Procedimiento Atención Virtual:

##### Agente de Calidad / Outsourcing de Atención a Usuarios

- 5.2.15. Revisa la respuesta generada frente a la solicitud, queja o reclamo del usuario, para asegurar que la respuesta dada este acorde, sea clara y no presente errores de forma.
- Si la respuesta cumple con los requerimientos de respuesta ir a la actividad 5.2.16.
  - Si la respuesta no cumple con los requerimientos de respuesta ir a la actividad 5.2.14.
- 5.2.16. Tipifica la solicitud, queja, reclamo o felicitación según las opciones dadas por el Sistema de Administración de Clientes-CRM.
- 5.2.17. Remite la respuesta al usuario a través del Sistema de Administración de Clientes-CRM, el cual envía un correo electrónico a la cuenta del usuario.

- a. De acuerdo con lo aquí descrito, el 100% de las respuestas deben ser revisadas por el agente de calidad?
- b. Será el agente de calidad quien realice el paso de envío de respuesta final a los usuarios?
- c. Teniendo en cuenta que ésta revisión de calidad será obligatoria sobre el 100% de las respuestas, éste asesor será facturable dentro de la operación?

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., b. y c., los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación. No obstante, en relación con el punto c., el monitor de calidad esta dentro de los costos previstos por el Contratista de acuerdo con lo previsto en los numerales 4.1.3.2, 4.1.3.3 y 5.9.4. Requisitos de Orden Económico del Pliego de Condiciones.

#### 12.29. OBSERVACIÓN



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### 14.5 Procedimiento\_ Atencion\_Chat

a. *Todo el procedimiento está relacionado con atención Escrita y no con Atención vía Chat. Se solicita publicar el procedimiento correspondiente a éste canal de atención, para poder validar la operativa que se requiere.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Se procederá a publicar en la página web el procedimiento del canal de Atención Chat.

#### 12.30. OBSERVACIÓN

Anexo Nro. 14 - Procedimiento de Canales de Servicio

- a. *Todos los procedimientos del anexo 14 anuncian un flujograma del proceso, los cuales no vienen dentro de la documentación. Se solicita que por favor se publiquen estos flujogramas.*
- b. *Todos los procedimientos del anexo 14 anuncian un paso que debe realizar el agente de calidad del outsourcing. Este cargo es el mismo monitor de calidad que se solicita en el numeral 4.1.3.3?*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a., el flujograma es la diagramación de los procedimientos contenidos en la descripción paso a paso que se hace en el documento publicado; en este sentido, la información contenida en dichos flujogramas es la misma que se encuentra en la descripción paso a paso, por lo cual no es necesaria su publicación. Así mismo, estos documentos son de uso interno de la Entidad.

En relación al punto b., si es el mismo cargo.

#### 12.31. OBSERVACIÓN

5.9.3.2. *Certificaciones de experiencia específica*

*Para ser tenidas en cuenta las certificaciones de contratos a efectos de demostrar la experiencia específica deberá cumplir con los siguientes requisitos:*

3. **Dichos contratos deberán haber sido ejecutados y/o acreditar un avance mínimo de ejecución de por lo menos el 50%, con relación al valor total del contrato, para lo cual, deberá presentar los documentos que acrediten tal situación expedidos por el contratante, ya sea a través de contratos principales y/o adicionales y/o renovaciones y/o prórrogas automáticas.**

*De acuerdo con lo solicitado en el numeral y teniendo en cuenta que existen contratos cuyo valor es de cuantía indeterminada, atentamente solicitamos a la entidad se sirva establecer un procedimiento para*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*determinar la cuantía de ese tipo de convenios, y en consecuencia poder fijar el avance de ejecución solicitado. Sugerimos la siguiente metodología la cual ha sido normalmente adoptada para estos casos:*

*Efectuar una proyección lineal del valor facturado a la fecha, al tiempo restante de vigencia del contrato, para establecer el valor total del mismo. De esta forma al dividir el valor facturado sobre el valor total obtenido con esta metodología se establece el avance de ejecución en valor del respectivo contrato.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

En caso de contratos de cuantía indeterminada y poder ser tenidos en cuenta para efectos de cumplir con la experiencia específica requerida en el numeral 5.9.3.2. del pliego de condiciones, corresponde a la Entidad Contratante certificar el valor ejecutado, y la proyección que se tiene frente al valor total del mismo, documento que servirá de base para evaluar el cumplimiento de este requisito del pliego de condiciones. Al ICETEX no le corresponde realizar otro tipo de cálculos o proyecciones, pues es a la entidad contratante la que le consta como se ha venido ejecutando el contrato y sus cuantías.

#### 13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONALCRÉDITOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 6 DE JUNIO DE 2012.

##### 13.1. OBSERVACIÓN

*En primer lugar y teniendo en cuenta las dificultades o resistencia que hemos tenido por parte de las empresas a quienes prestamos y hemos prestado servicios para expedir las certificaciones según los modelos señalados por el ICETEX, solicitamos prorrogar el plazo de presentación de la oferta por lo menos hasta el 21 de junio del año en curso, término que creemos no modificara el calendario de iniciación del proyecto.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

##### 13.2. OBSERVACIÓN

*En segundo lugar y sobre la evaluación de los parámetros financieros (5.9.2.8) estimamos que la exigencia del capital de trabajo debe ser contextualizada dentro de las condiciones actuales del mercado si es la voluntad de la Entidad contar con pluralidad de oferentes, toda vez que de un primer ejercicio de costos el servicio requerido por ICETEX puede llegar alcanzar anualmente los siete mil millones de pesos, con lo que se esta pidiendo contar con dos mil millones de pesos de capital de trabajo (10% del valor total de la propuesta), cifra que solo alcanzaría una empresa en Colombia y algunas del extranjero, suma que esta muy por encima del estándar mercado y que realmente corresponde a setecientos de pesos anuales, si bien el contrato es a 36 meses, no se compadece la exigencia pues lo entendemos busca la Entidad es que los proponentes tenga capital para iniciar la operación, pero lo que se requiere para iniciar el primer año es lo*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

*mismo que se necesita para los siguientes dos, por lo que no se justifica, en nuestro criterio, que se exija tal volumen de capital de trabajo, ahora bien si dicho valor no puede ser modificado entonces solicitamos que el mismo corresponda a la sumatoria de los dos o tres últimos años según los estados financieros que se están solicitando, de tal suerte que exista una correlación o concordancia con lo que solicitan los términos de referencia.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha se encuentra estudiando la viabilidad de dicha observación.

#### 13.3. OBSERVACIÓN

*Por ultimo se presenta una situación paralela a la antes mencionada respecto de la evaluación de la facturación mínima, como quiera que de acuerdo con los medios de información económica del país, valga decir el DANE, el DNP y la Superintendencia, promedio de ventas de 2011 de servicios de atención a usuarios o clientes mediante contac center no supero los cinco mil millones de pesos, dejando en competencia solo a un operador o proponente, como quiera que consideramos que es voluntad del ICETEX garantizar la pluralidad de oferentes, solicitados para por lo menos llegar a los siete puntos que el factor a evaluar en concordancia con el proyecto tiene vigencia de tres años, corresponda a sumatoria de las ventas los dos últimos años.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No es procedente acceder a su solicitud, por cuanto los niveles solicitados en la facturación mínima requerida pueden ser demostrados con varios contratos; así mismo, estos niveles tienen su fundamento en los análisis de mercado realizados por ICETEX.

#### 14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO – GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 6 DE JUNIO DE 2012.

#### 14.1. OBSERVACIÓN

##### 5.9.3.2. Certificaciones de experiencia específica

Para la evaluación de la experiencia específica, en el caso de contratos celebrados o suscritos antes de los 5 años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta tenemos las siguientes preguntas:

a. Cómo se acreditará el avance mínimo de ejecución del 50% con relación al valor del contrato? Se tendrá en cuenta el valor facturado durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta?



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

b. Dado que se tendrán en cuenta éstos contratos cuando sus adiciones o modificaciones se hayan suscrito en los últimos 5 años anteriores a la presentación de la propuesta, cuando el contrato tiene una adición o modificación celebrada dentro del plazo exigido pero sin valor, qué valor se tendrá en cuenta para la verificación de la experiencia? ¿Se tendrá en cuenta como valor acreditable la facturación realizada durante los 5 años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta?

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Tal y como se establece en el numeral 5.9.3.2. del pliego de condiciones, el avance mínimo de los contratos en ejecución debe ser del 50% con relación al valor total del contrato, así mismo en caso de adiciones de contratos suscritos dentro de los 5 años anteriores al cierre del proceso, se tendrá en cuenta el valor de esas adiciones o modificaciones.

#### 14.2. OBSERVACIÓN

##### 4.1.1. Definición y alcance de los Canales

*El costo generado por la operación (facturación) de las líneas de Atención de Contact Center y Grandes Clientes (Línea local 417 35 35, Línea Nacional 01 900 331 37 77, Línea Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21, Líneas para Atención Grandes Clientes) debe ser asumido por el Proponente.*

*Respecto al enunciado anterior tenemos las siguientes preguntas:*

a. *Qué cargos y qué tarifas tendrá que asumir el proponente por la línea 4173535, cómo lo son Cargo fijo, tarifa del consumo a cargo del proponente, otros? Cuál es el consumo histórico por cada uno de estos conceptos?*

b. *Qué cargos y qué tarifas tendrá que asumir el proponente por la línea Nacional 01 900 331 37 7, cómo lo son Cargo fijo, tarifa del consumo a cargo del proponente, otros? Cuál es el consumo histórico por cada uno de estos conceptos?*

c. *Qué cargos y qué tarifas tendrá que asumir el proponente por la línea 01 8000 91 68 21, cómo lo son Cargo fijo, tarifa del consumo a cargo del proponente, otros? Cuál es el consumo histórico por cada uno de estos conceptos?*

d. *Cuál o cuáles son las líneas de Grandes clientes?  
Cuáles son las condiciones generales bajo las que deben operar estas líneas?  
Qué cargos y qué tarifas tendrá que asumir el proponente por éstas líneas, cómo lo son Cargo fijo, tarifa del consumo a cargo del proponente, otros? Cuál es el consumo histórico por cada uno de estos conceptos?*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Tal y como se viene realizando actualmente, el Proponente adjudicatario debe asumir todos los costos generados por la operación de las líneas antes mencionadas; no obstante, las líneas de Grandes Clientes y las condiciones bajo las cuales se deben operar serán definidas una vez se conozca el Proponente seleccionado, pero todos sus costos serán asumidos por el Proponente adjudicatario.

#### 14.3. OBSERVACIÓN

##### GARANTÍA DEL CONTRATO

**EL CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en "FORMATO ENTRE PARTICULARES" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" –ICETEX- NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos:

- **CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, por el treinta por ciento (30%) del valor del contrato con una vigencia que cubra el plazo del mismo y cuatro (4) meses más.
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado, conforme a las especificaciones y requisitos mínimos de la propuesta y del contrato, por el treinta por ciento (30%) del valor total del mismo con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Deberá garantizar el pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para la prestación del servicio por el quince por ciento (15%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más.
- Adicionalmente, **EL CONTRATISTA** deberá constituir póliza de **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL** que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por valor no inferior al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo.

a. *Atentamente nos permitimos solicitar a la Entidad se sirva revisar y ajustar los porcentajes exigidos en las pólizas de Cumplimiento, Calidad del Servicio, Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones y Responsabilidad Civil Extracontractual solicitadas en el pliego de condiciones, toda vez que la prima generada por concepto del pago de estas pólizas es exageradamente alto, teniendo en cuenta el valor total de la propuesta.*

Además de los amparos anteriores, **EL CONTRATISTA** deberá presentar póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros -IRF- o Global Bancaria u otra que se consiga en el mercado que ampare la correcta utilización de la información que con ocasión del contrato llegare a conocer el contratista o sus empleados o sus dependientes, que tenga contratada con una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, por una suma equivalente al 20% del valor del contrato.

b. *En relación con la Póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros –IRF- o Global Bancaria, atentamente solicitamos no exigir esta garantía dado que en el desarrollo del contrato no se manejaran dineros o recursos del ICETEX. Adicionalmente la obligación de utilizar correctamente la información se encuentra prevista en las obligaciones del contratista y en los acuerdos de confidencialidad que se firmen para el efecto, razón por la cual este riesgo se encuentra amparado con la Garantía de Cumplimiento exigida.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

#### RESPUESTA DEL ICETEX

Dada la connotación del servicio de atención al usuario dentro del funcionamiento de la Entidad, las obligaciones que se generan, y el plazo de ejecución del contrato, se mantienen los porcentajes exigidos para los amparos de Cumplimiento, Calidad del Servicio, Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones y Responsabilidad Civil Extracontractual solicitadas en el pliego de condiciones, en igual sentido se mantiene la exigencia de la póliza de infidelidad y riesgos financieros u otras que se consigan en el mercado para amparar el adecuado manejo de la información que llegare a conocer el contratista con ocasión de la prestación del servicio de atención a los usuarios del ICETEX a nivel nacional.

#### 15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERVITEL RED INTERACTIVA, A TRAVÉS DEL SEÑOR GERMAN OCTAVIO ESCOBAR VALERO – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 7 DE JUNIO DE 2012.

##### 15.1. OBSERVACIÓN

*Respecto a la evaluación de los parámetros financieros contemplada en el numeral 5.9.2.8 respetuosamente sea revisada la exigencia correspondiente al capital de trabajo, pues de un primer análisis el proyecto durante los tres años de ejecución puede costar entre 19.000 y 21.000 de pesos con lo que como está planteado en los pliegos se requeriría tener de capital de trabajo de 1.900 millones de pesos (10% de la propuesta económica), para una operación de tres años, lo que resulta excluyente, teniendo que con la instalación de un año se hace la misma operación de tres años.*

*Si bien entendemos que la entidad busca un contratista con la suficientes solidez y solvencia para poder implementar el proyecto y afrontar una situación de atraso en pagos, por fuerza mayor, sin que suspenda la operación, es también claro que con un capital de trabajo equivalente a un año o mejor 690 millones el proyecto tiene desde el punto de vista del contratista capacidad para ejecutarse.*

*Ahora bien si se están analizando dos años también se podría permitir que dicho indicador corresponda a la sumatoria de los capitales de trabajo registrados en los dos años es decir 2010 más 2011.*

*Por lo anterior respetuosamente solicitamos modificar dicho indicador, pues de lo contrarios sólo dos de las empresas en el mercado tendrían la capacidad de presentarse limitando la pluralidad de oferentes.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha se encuentra estudiando la viabilidad de dicha observación.

##### 15.2. OBSERVACIÓN

Respecto a la Evaluación de la facturación mínima según el Estado de resultados de 2011 se presenta una situación similar a la antes enunciada pues de acuerdo con la Superintendencia de Sociedades, las ventas promedio anuales de las empresas que se dedican a prestar servicio al cliente a través de contac o call center



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

### PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

no superaron los 5.000 millones de pesos, con lo que solamente uno o tal vez dos empresa podrían superar los \$8.800. millones solicitados para alcanzar puntos, teniendo en cuenta lo anterior y considerando que se están evaluando dos años, es decir 2010 y 2011 solicitamos que en este indicador se consideren la sumatoria de las ventas de los dos últimos años, para equilibrar las empresas y lograr de este modo una mayor pluralidad de oferentes.

#### RESPUESTA DEL ICETEX

No es procedente acceder a su solicitud, por cuanto los niveles solicitados en la facturación mínima requerida pueden ser demostrados con varios contratos; así mismo, estos niveles tienen su fundamento en los análisis de mercado realizados por ICETEX.

#### 15.3. OBSERVACIÓN

*Igualmente y teniendo en cuenta los plazos que han pedido nuestros clientes para diligenciar las certificaciones por ustedes solicitadas de manera respetuosa solicitamos que el cierre se postergue por lo menos tres o cuatro días hábiles.*

#### RESPUESTA DEL ICETEX

EL ICETEX, a la fecha no ha considerado prorrogar el plazo contemplado para el cierre del proceso de selección pública del contratista, es decir, para la presentación de la propuesta.

### 16. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO – GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 7 DE JUNIO DE 2012.

#### 16.1. OBSERVACIÓN

**6.3.1.2. Sistemas de Información y/o Aplicativos que Permitan Virtualización del Servicio (10 Puntos)**

Con el fin de obtener el puntaje asignado en este criterio, el proponente deberá presentar e implementar los sistemas de información y/o aplicativos (Hardware y/o Software) que considere necesarios con su propia infraestructura técnica, tecnológica y humana, para la atención de clientes.

Estos sistemas de información y/o aplicativos (hardware y/o software) deben generar respuestas masivas a clientes vigentes (288.297 usuarios con un crecimiento proyectado del 6% anual) y clientes potenciales, enviando como mínimo un (1) contacto al mes para cada cliente por cada sistema de información y/o aplicativo implementado, dicho sistema debe ser medible y cuantificable.

Teniendo en cuenta lo enunciado en este punto:

a. Solicitamos confirmar si el requerimiento corresponde al envío de 288.297 respuestas masivas mensuales por cada sistema de información y/o aplicativo implementado.



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**

**PRIMER DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL

b. De ser así es necesario tener en cuenta que este ofrecimiento en lo que a mensajes de texto se refiere, implica para el proponente que se gane los puntos y que eventualmente se gane el proceso de selección y le sea adjudicado el contrato, verá afectada gravemente su rentabilidad, lo cual claramente pone en riesgo la estabilidad económica del proyecto y por lo tanto podría llegar a impactar la prestación del servicio. Por este motivo, solicitamos que se disminuya la cantidad de mensajes de texto exigidos.

**RESPUESTA DEL ICETEX**

En relación al punto a., si, el Proponente debe garantizar que en caso de ser adjudicado se compromete con la implementación de los sistemas de información y/o aplicativos (hardware y/o software) ofrecidos para la obtención del puntaje; con los cuales, como mínimo debe garantizar el envío de respuestas masivas mensuales por cada sistema a 288.297 usuarios y clientes potenciales.

En relación al punto b., no se accede a su solicitud.

Bogotá, 8 de Junio de 2012.

