

SEGUNDO DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONTACT CENTER AMERICAS, A TRAVÉS DE LA SEÑOR JAIRO A. VALDÉS CALDERÓN – DIRECTOR COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2012.

| # | DOCUMENTO / SECCIÓN | NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|----|---------------------|--------------------|---|--|
| 1 | RFP | 4.1.1. | En alguna ocasión Icetex ha sido multado por atención indebida o por fuera de términos de PQR's presentados por sus Usuarios? En caso afirmativo, por favor indicar el valor de las multas que se han impuesto. | La entidad no ha sido multada. |
| 2 | RFP | 4.1.2. | Por favor indicar en qué etapa de contrato Icetex empieza a hacer efectiva multas por ANS? | Los descuentos por no logro en los niveles de servicios aplican desde el inicio de la operación. |
| 3 | RFP | 4.1.3.5. | Solicitamos que la modificación de personal que pueda realizar Icetex, se encuentre fundamentada en incumplimiento al contrato o en justa causa, pues de lo contrario el retro de personal generaría indemnización de despido sin justa causa. | Lo establecido en el último párrafo del numeral 4.1,3,5, indicadores operativos del Pliego de Condiciones se refiere a la facultad que tiene el ICETEX de solicitar el cambio o el reemplazo del personal dispuesto para la operación del servicio con personal que cumpla con igual o mayor perfil del cargo al cual se refiere el cambio o reemplazo, lo anterior no indica que el Contratista deba despedir sin justa causa al personal simplemente que lo debe retirar del servicio de la Entidad. |
| 4 | RFP | 4.1.10 | Solicitamos que el acumulado mensual por concepto de penalizaciones y/o multas por incumplimiento de indicadores no sobrepase el 10% del valor de la facturación mensual. | Se encuentra establecido en el pliego de condiciones que las penalizaciones no superan el 10% de la facturación mensual por canal. |
| 5 | RFP | 4.2.1. | Por favor indicar si alguna parte de los servicios a prestar va a estar estructurada a través de plataformas, aplicativos o software del Icetex? | Se menciona en distintos numerales del pliego, como el 4.1.15 y 4.2.2.1, Atención escrita, el uso de sistemas como Mercurio, C&ctex, etc. |
| 6 | RFP | 4.2.2.2. | Entendemos que el software propio del proponente va a ser de su propiedad durante la ejecución del contrato y después de la finalización del mismo. Es correcta nuestra interpretación? | Si. |
| 7 | RFP | 4.2.12 | Entendemos que Icetex asume el control, seguridad, manejo y gestión sobre el software y aplicativos de su propiedad que se vayan a utilizar para el correcto desarrollo del contrato. Es correcta nuestra interpretación? | El Pliego de condiciones establece los parámetros a tener en cuenta sobre la administración del software requerido en el presente proceso de contratación, en los siguientes numerales: 4.2.10. Requerimientos Mínimos de Atención Personalizada; 4.2.17. Digiturnos; 4.2.18. Soporte para la Infraestructura Tecnológica. Los cuales se confirman. |
| 8 | RFP | 4.2.22 | Teniendo en cuenta que no existen obligaciones indefinidas en el tiempo, solicitamos que la obligación de confidencialidad sea por el tiempo del contrato y 5 años más. | Se ratifica la información consignada en el Pliego de Condiciones, relacionada con la confidencialidad de la Información: 4.2.22. Reserva y Confidencialidad de la Información; 8.6.1. Durante la Ejecución del Contrato; 8.21. Confidencialidad; 4.2.2.1. Software Propio de ICETEX; 4.2.3. Requerimientos Mínimos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario; 4.2.3. Requerimientos Mínimos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario; 4.2.21. Requerimientos Referentes a Seguridad de la Información; 5.2. Efectos de la presentación de la propuesta. La responsabilidad del contratista adjudicatario será durante el periodo de ejecución del contrato incluyendo la etapa de liquidación. |
| 9 | RFP | 8.11 | Solicitamos que el acumulado de las multas que llegue a imponer Icetex, no sobrepase el 10% del valor total del contrato. | Se confirma la información publicada en el pliego de Condiciones numeral 8.11. MULTAS. En el contrato se pactarán multas de acuerdo con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008), el manual de contratación de la entidad se encuentra publicado en nuestro sitio web para la consulta a la ciudadanía. |
| 10 | RFP | Anexo No. 1 | Es común que en el sector de Contact Centers se coloquen a los proveedores de servicios multas por concepto de aspectos estrictamente operacionales. Entendemos que este tipo de multas no se deben relacionar en los cuadros de este Anexo. Qué tipo de multas e incumplimientos se deben relacionar en dicho listado? | En el Anexo No 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA. Se solicita que el proponente presente las multas o sanciones por incumplimiento de las obligaciones contractuales que hayan tenido los proponentes en los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta del presente proceso de selección pública. |
| 11 | RFP | Anexo No. 22 | Cláusula 2. Párrafo. Entendemos que las modificaciones al contrato allí establecidas supondrían el acuerdo previo de las partes para definir las nuevas condiciones económicas, si a ello hubiere lugar. Es correcta la interpretación? | Si. |

| | | | | |
|----|-----|-----------------|---|--|
| 12 | RFP | Anexo No. 22 | Solicitamos que se incluyan como obligaciones a cargo de Ictex las siguientes: (i) Suministrar al Contratista de manera oportuna las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por las Leyes, decretos, reglamentos que le sean aplicables, así como de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio y/o cualquier otro organismo que se encuentre facultado para ello; (ii) Establecer mecanismos que garanticen la seguridad respecto a los ajustes de facturación que se requieran realizar por parte del Contratista en desarrollo del presente contrato; (iii) Una vez Ictex tenga conocimiento de multas, sanciones y/o cualquier tipo de penalización que le llegare a ser impuesta por hechos asociados a la presente oferta y que sean imputables de manera directa al Contratista, deberá informar de manera inmediata al Contratista a efectos de que éste presente los desvargos a que haya lugar y, si es del caso, apoye a Ictex, en la respuesta y/o recurso respectivo; (iv) Comcel garantiza que las bases de datos entregadas al Contratista para su gestión, han sido obtenidas conforme a los parámetros y exigencias legales; (v) Los sistemas, aplicativos y desarrollos de propiedad de Ictex que se requieren para la prestación del servicio, deben encontrarse bajo el control, gestión, administración y seguridad de Ictex ". A nuestro criterio, la inclusión de estas obligaciones, permiten a su vez, cumplir al Contratista de mejor manera las casi 50 obligaciones que Ictex exige a su cargo. | En el ANEXO No. 22 MINUTA DE CONTRATO. CLÁUSULA SÉPTIMA - se establecen las OBLIGACIONES DE LAS PARTES. Adicionalmente se especifican en este pliego Numeral 4.1.2. Requerimientos de Inicio de Contrato, donde en la fase de pre operativos y empalme se establecen actividades conjuntas. En el Plan de Inicio de la Operación Anexo 18. incluye actividades requeridas para el inicio de las operaciones. Por lo cual se confirma la información pública en el Pliego de Condiciones. |
| 13 | RFP | Anexo No. 22 | Cláusula 10 y 11. Solicitamos que previo a la aplicación de estas multas y cláusulas penales se garantice el derecho a la defensa y al debido proceso. | El contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de selección pública contendrá la cláusula de Multas y Procedimiento para su imposición de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX, actualmetre artículo 24 del mismo, en todo caso garantizando el debido proceso al contratista previo a su imposición. es importante aclarar que la minuta del pliego de condiciones corresponde a un proyecto del contrato y por lo tanto podrá ser susceptible de modificaciones |
| 14 | RFP | 1.2. | Dentro del alcance se encuentra el de atención y respuesta escrita y/o verbal a PQR's presentados? | Las especificaciones se encuentran establecidas en el Numeral No 4. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO, Pagina 36. |
| 15 | RFP | 3.3.2 | Por favor indicar cuales puntos específicos de la Circular Externa debe tener en cuenta el proveedor, pues esta Circular Externa no esta dirigida a nuestra Empresa, es decir, no aplica a los Contact Center. | Numeral 3 Obligaciones Generales, Numeral 4.1 Oficinas, Numeral 4.6 IVR, Numeral 4.7 Call Center, Numeral 5 Reglas sobre actualización de Software, Numeral 7. Análisis de Vulnerabilidades. |
| 16 | RFP | 4.1.1. | Se indica que Ictex puede ampliar, disminuir o modificar el portafolio. Si esto lleva a generar un impacto económico que deba asumir el proveedor, el mismo será acordado entre Ictex y el proveedor? | Eventualmente la entidad prevee la creación de productos y servicios del portafolio, lo anterior no representa impacto económico para el contratista que resulte adjudicado. |
| 17 | RFP | 4.1.1. | El servicio de back office también será prestado por el proveedor de servicios? | Se ratifican las especificaciones del pliego en su numeral 4.1. Requerimientos y Especificaciones Técnicas , 4.1.1. Definición y Alcance de los Canales del objeto a contratar. Paginas 36 y 37. |
| 18 | RFP | 4.1.1. | Entendemos que las respuestas escritas a PQR's serán suscritas por funcionarios del Ictex . Es correcta nuestra interpretación? | No, el contratista adjudicatario será responsable integral de la operación contratada. Las especificaciones se encuentran consignadas en el Numeral 4. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO y en el proceso de escalonamiento establecido en el anexo No. 15. |
| 19 | RFP | 4.1.1. Y 4.1.2. | Entendemos que Ictex dará una serie de directrices, capacitaciones y lineamientos para la atención y respuesta de PQR's. Es correcta nuestra interpretación? | Si. Se confirman los aspectos contenidos en el numeral 4.1.4. Capacitación 4.1.4.1. En la Etapa Pre operativa. Pagina 58 y 59. |
| 20 | RFP | 4.1.4.7. | Si la calificación de capacitación esta por debajo de lo solicitado, ello generaría desvinculación del personal que obtuvo dicha calificación? | Se deben cumplir las especificaciones establecidas en el numeral 4.1.4.2. En la Etapa de Ejecución del Contrato, paginas 59, 60 y 61 y los niveles de servicio establecidos en el anexo 16. El contratante debe adoptar las acciones que correspondan en el evento en que los niveles de resultado de capacitación no se cumplan |
| 21 | RFP | 4.1.5.2. | Entendemos que si se presentan cambios a los procedimientos referentes a la gestión del servicio de atención al usuario, y ello genera costos adicionales, estos costos serán asumidos por Ictex, previo acuerdo respecto a los mismos con el proveedor. Es correcta nuestra interpretación? | La actualización de los procedimientos no generan costos adicionales al contratista adjudicatario. |
| 22 | RFP | 4.1.15 | Por favor precisar cuales son las bases de datos de datos que debe entregar el proveedor al Ictex? | Se confirma la entrega de información establecida de manera general en el pliego de condiciones de la Selección Publica 04-2012 y en forma específica la contenida en los siguientes numerales: 4.2.1. Aportes Tecnológicos a Cargo del Proponente Adjudicatario, 4.2.3.2. Módulo de Supervisión en Línea, 4.2.4. Características Mínimas del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario. |
| 23 | RFP | 8.6. | Por favor explicar en qué consiste que el proveedor deba dejar en uso el sistema de información al terminar el contrato? | Al finalizar el contrato, durante el proceso de transición entre un proveedor y otro, el ICETEX requiere la posibilidad de emplear el sistema de información utilizado durante la ejecución del contrato a fin de poder absolver cualquier consulta, requerimiento. Para ello se da como plazo de uso hasta la suscripción del acta de liquidación del contrato. |
| 24 | RFP | | Las líneas 417 35 35, 01 900 331 37 77 y 01 8000 91 68 21. Serán trasladadas al Oferente? O las llamadas se centralizaran en las instalaciones del CCAM? | Las líneas no serán trasladadas al Oferente. |
| 25 | RFP | | Se tendrá transferencia entre el CCAM y el cliente a través del PBX 3821670? De ser así agradecemos nos brinden las especificaciones de su planta y si la transferencia se realizara a través de que Protocolo SIP o H323 | Si habrá desborde de llamadas desde el PBX hacia el proveedor de la solución. El proponente y el ICETEX efectuarán la configuración para la integración. Deberán emplearse tanto H323 como SIP. |
| 29 | RFP | | Nos podrían ampliar a que hace referencia con el Link Sistema de Atención Virtual | Se deben cumplir las especificaciones técnicas establecidas en el numeral 4.2.7. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, pagina 101. |
| 30 | RFP | | Se requieren cuentas de correo? De ser así se manejaran a través de Outlook? Cuántas cuentas se requieren? | No es clara la pregunta no obstante en el numeral 4.2.6 se establecen los requisitos mínimos de operación del Contact Center, 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS y 4.1.1. Definición y Alcance de los Canales |
| 31 | RFP | | Para las líneas de atención a Grandes Clientes se puede centralizar a través de una 018000 en donde se atiendan en las instalaciones del Oferente | Se ratifica la información publicada en el numeral 4.1.1. Definición y Alcance de los Canales, en lo referente a las Líneas de Grandes Clientes. |

| | | | | |
|----|-----|--|--|--|
| 32 | RFP | | Se tendrá acceso a los aplicativos del Ictex? De ser así como se logra este acceso a través de canales de Internet o de Datos? | A través de canales de datos. |
| 33 | RFP | | Cada una de las sedes deben tener conectividad? | Las sedes del proponente, y que se empleen para la prestación del servicio, deben estar conectadas. |
| 34 | RFP | | Ictex tiene actualmente un CRM o el proponente debe desarrollar un CRM? Se debe generar parametrización con su CRM? | ICETEX no tiene CRM propio, el Proponente debe proveer este sistema de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLOGICAS, en especial en el numeral 4.2.3. Requerimientos Mínimos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario. |
| 35 | RFP | | Actualmente manejan el SISTEMA DE GESTION DE USUARIOS ? De ser así se puede utilizar esta herramienta o se debe desarrollar la misma. | La gestión de Usuarios se realiza a través del sistema CRM antes mencionado. |
| 36 | RFP | | A que equipos se refiere cuando hablan de la jornadas con información general? | Se deben cumplir las especificaciones establecidas en el numeral 4.1.1.2. Atención Personalizada página 43 y 44. |
| 37 | RFP | | Cuántas impresoras y escaners se requieren? | Ver Numeral 4.2.16 Multifuncionales e Impresoras. |
| 38 | RFP | | Se requieren licencias office para cada puesto de trabajo? Cuántos se requieren? | Si. |
| 39 | RFP | | Se debe generar la grabación del 100% de -las llamadas? | El Proponente Adjudicatario debe asegurar el 97% de la grabación de las llamadas y su respectiva conservación (Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia). |
| 40 | RFP | | Se debe generar la grabación del 100% de pantallas? | No. |
| 41 | RFP | | Las encuestas se deben generar después de terminar la llamada a través de IVR? | Si. |
| 42 | RFP | | En el numeral 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLOGICAS indica que: Acceso a consulta de todos los casos para su seguimiento por parte del usuario interesado. Podrían indicarnos como el usuario podrá realizar este tipo de consulta o que tipo de respuesta se puede brindar si aun no se ha brindado la solución final a su petición | En el Sistema de Atención Virtual el usuario podrá consultar vía web el estatus de su caso (todos los canales) ya sea que se encuentre en trámite o que se encuentre cerrado. Se confirmará las especificaciones dadas en el numeral 4.2.24.3. Seguimiento a Solicitudes, Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias. |
| 43 | RFP | | El proponente tendrá acceso a la red WAN que actualmente tienen entre Bogotá y los 24 puntos ? De ser así como se maneja la arquitectura de las conexiones y si ésta se encuentra a través de RED MPLS? | La red WAN del ICETEX se encuentra con MPLS, y está disponible para uso del proveedor siempre y cuando cumpla con los requerimientos de seguridad del ICETEX. |
| 44 | RFP | | Que ANS'S actualmente tiene con sus proveedores de telecomunicaciones para los canales que tiene actualmente? Quien administrara estos canales en referencia a alguna problemática que se tengan con éstos? | El ANS es de 99.8%. La administración de la red WAN es del ICETEX. |
| 45 | RFP | | Existe la posibilidad de conocer el árbol actual del IVR que estén manejando? | No se accede a su solicitud. En el numeral 4.1.14. Sistema de Gestión de Calidad. Se pretende implementar un modelo de servicio novedoso y eficiente. |
| 46 | RFP | | Podrían indicarnos a que se refieren con "Proveer una visión integrada y única de los usuarios y sus respectivos casos, independiente del canal de Contacto." | Cumplir con las especificaciones establecidas en el numeral 4.2.2.2. Software Propio del Proponente, página 88, Se refiere a toda herramienta, módulo o paquete de tipo software que se destinará para desarrollar el contrato, que permita tener canalizada en un sistema de información la operación y de los clientes atendidos. |
| 47 | RFP | | Cuando se refieren a Generar una base de conocimiento (lecciones aprendidas) que se alimente con la información del día a día de la solución de casos especiales, se refieren a la creación de Software para realizar esta tarea | No, una base de datos de conocimiento (lecciones aprendidas). |
| 48 | RFP | | Cuando se refieren a que el Proponente Adjudicatario debe garantizar que los trabajadores de ICETEX, debidamente autorizados, tengan acceso a los sistemas de información desde cualquier sitio en que se encuentren. Este acceso se realizara a través de Pc y / o portátiles? | Si, este acceso se tendrá en PC y portátiles |
| 49 | RFP | | Cuántas personas puede tener acceso desde cualquier parte donde se encuentren? | Los Funcionarios que ICETEX designe para la labor de interventoría; los cuales se conocerán una vez adjudicado el proceso de selección. |
| 50 | RFP | | Como accederemos al aplicativo Mercurio? A través de canal de Datos o canal de Internet? | Canal de datos |
| 51 | RFP | | Podrían indicarnos los datos del proveedor SGD Mercurio | La información se encuentra contenida en el Numeral 4.2.2.1. Software Propio de ICETEX, página 87. |
| 52 | RFP | | Podrían ampliar la información de administrar y mantener los sistemas de Digiturnos | La información se encuentra publicada en la página 105 del Pliego. El Proponente Adjudicatario, deberá administrar y mantener los sistemas de Digiturnos (a su costo), que el ICETEX posee y que funcionan en los puntos de atención ubicados en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga (este sistema fue adquirido a la empresa CIEL Ingeniería). |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 53 | RFP | | Podrían indicarnos los contactos que se tienen con el proveedor CIEL Ingeniería en el caso de tener interacción con este | Dirección CI 36 # 28-38. Bogotá, Bogotá, Teléfono |
| 54 | RFP | | Se debe enviar a las demás ciudades equipos de computo? O estos lo proveerá ICETEX | Revisar la descripción de cada uno de los canales en el numeral 5.9.4 |
| 55 | RFP | | Respecto al plan contingencia, nos permitimos informarle que el CCAm maneja un plan de Contingencia a nivel general, sin embargo si ustedes requieren un plan de Contingencia depende del dimensionamiento que requieran y determinar los procesos prioritarios ya que se debe validar el tamaño de los canales y las herramientas que deben contemplarse para la contingencia que se requiere para el buen funcionamiento de la operación | El Proponente debe presentar el plan de contingencia de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.20. Requerimientos Referentes a la Continuidad de la Operación del Negocio. |
| 56 | 4.1.4. CAPACITACIÓN | Tecnológica: Habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar. | Favor informar el tiempo total de capacitación del plan de capacitación del ICETEX | La capacitación debiera darse en los terminos señalados en el pliego de Condiciones en los numerales 4.1.4 Capacitación y de acuerdo con el plan de capacitación entregado por el Proponente, el tiempo total será definido una vez adjudicado el proceso de selección. |
| 57 | 4.1.4.1. En la Etapa Pre operativa | Tecnológica: Habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar. | Favor informar los requerimientos de : número de salas, equipos por sala, canal, páginas y/o conexión a aplicativos, etc. | La capacitación debiera darse en los terminos señalados en el pliego de Condiciones en los numerales 4.1.4 Capacitación y de acuerdo con el plan de capacitación entregado por el Proponente, la logística necesaria debe definirse de acuerdo con el dimensionamiento para el inicio de la operación. |
| 58 | 4.1.4.1. En la Etapa Pre operativa | Material de capacitación: El Proponente adjudicado deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de capacitación en medio físico y magnético. | Favor informar si en los propeparativos se contempla la capacitación de los Capacitadores y los colaboradores nuevos simultáneamente, así como la entrega de información de productos y servicios. | Se confirman los aspectos contenidos en el numeral 4.1.4. Capacitación 4.1.4.1. En la Etapa Pre operativa. Pagina 58 y 59 |
| 59 | | Entrenamiento: El Proponente adjudicado desarrollará conjuntamente con el outsourcing de atención al usuario vigente, un plan de acompañamiento donde los agentes y/o asesores entrantes verifiquen la forma de ejecutar la operación a través de los canales de servicio a nivel nacional. | Favor informar el número de horas hombre, de capacitación (actualización, procesos y productos nuevos), a la semana establece el ICETEX | En el numeral 4.1.4.1. En la Etapa Pre operativa y Anexo 6 Cronograma del proceso están previstas el desarrollo de las actividades de Empalme de la Operación, las cuales se deben realizar dentro de Enero y Febrero de 2013. |
| 60 | 4.1.4.2. En la Etapa de Ejecución del Contrato | El Proponente Adjudicatario debe asegurar en forma adicional capacitación en los siguientes temas: i SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo. ii SARLAFT: Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. iii Portafolio de Productos y Servicios ICETEX. iv Procedimiento de Reserva de la Información. v Conocimiento del Cliente. vi Atención de Personas en Condiciones Especiales (Ley 1346 de 2009 Artículos 40 y 90 | Favor informar si la capacitación inicial en estos temas al igual que la actualización la dará el ICETEX a los formadores de CCAm para su posterior replica? | En el ANEXO No. 18 se establecen actividades conjuntas para en el Plan de Inicio de la Operación. Este programa incluye las actividades de capacitación. |
| 61 | | | Favor confirmar la duración estimada de los programas de capacitación enunciados en el numeral 4.1.4.2. en la Etapa de Ejecución del Contrato. | En los numerales 4.1.4. Capacitación; y 4.1.10. Resumen de Indicadores, se establecen en forma específica las etapas de capacitación requeridos y los niveles de servicio mensuales solicitados en el presente proceso. |
| 62 | 4.1.4.3. Capacitación Inicial | Para su aprobación, se debe contar con el visto bueno de la oficina comercial y de mercadeo de ICETEX, luego de obtener una nota mínima del 90% en el proceso de formación | Favor confirmar el procedimiento para obtener la aprobación y los tiempos de respuesta? | En el numeral 4.1.4. Capacitación se establecen parámetros generales de la capacitación requerida en el proceso. En la etapa de pre operación, empalme y ejecución se acordarán actividades que garantizan la operación contratada. |