

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**1. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR GESTIONES Y COBRANZAS U.T. A TRAVÉS DEL SEÑOR CARLOS CALDERÓN – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 16 DE OCTUBRE DE 2012 Y REITERADA EN LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN Y ALCANCE DEL CONTENIDO DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 23 DE OCTUBRE DE 2012**

**1.1. OBSERVACIÓN**

*"Con relación a los parámetros exigidos por ustedes en el presente proceso de selección, en el numeral 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 de la tercera parte del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres); un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y rentabilidad del patrimonio con resultado positivo.*

*Los anteriores indicadores financieros deben cumplirse en los dos períodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011(...)*

*Con base en lo anteriormente citado me permito sugerir que sea modificado el parámetro de verificación de dichos indicadores financieros, toda vez que esta restringiendo la participación de empresas al requerir que los estados financieros deben cumplirse en los dos periodos diciembre 31 de 2012 y diciembre 31 de 2011, dejando ver que las empresas que tienen la voluntad de participar no lo pueden hacer por no cumplir con este requisito.*

*Adicionalmente lo que busca cada empresa con la renovación de los indicadores financieros año a año es mejorar la competitividad en la prestación del servicio en el mercado, no obstante ustedes lo que hacen es restringir dicha participación, y permitiendo la obstaculización de encontrar empresas que a pesar de no cumplir con los indicadores financieros cuentan con toda la experiencia técnica, jurídica y personal humano altamente capacitado para el desarrollo de manera eficaz del objeto contratado por ustedes en dicho proceso de selección.*

*Con base en lo anterior me permito sugerir que los estados financieros sean tenidos en cuenta al momento de verificar con relación a diciembre 31 de 2011, toda vez que esta es la regla general de las empresas publicas que buscan satisfacer una necesidad".*

**RESPUESTA DE ICETEX**

El ICETEX ratifica lo estipulado en el Pliego de Condiciones, numeral 5.9.2.8 *Parámetros Financieros Exigidos*, es decir se tendrán en cuenta los indicadores financieros para los dos periodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011, dado que el análisis de por lo menos dos años nos permite no solo hacer un análisis integral de sus resultados financieros, sino también del comportamiento de sus cifras y por ende la tendencia de las mismas.



---

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS  
PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**1.2. OBSERVACIÓN**

*"Adicionalmente me permito sugerir que el plazo estipulado por ustedes para la presentación de las ofertas sea ampliado del 9 de noviembre de 2012 al 23 de noviembre de 2012, toda vez que el tiempo estipulado por ustedes es corto en comparación con los requerimientos técnicos, jurídicos y financieros a prepara (sic) para la presentación de una propuesta en las mejores condiciones de competitividad."*

**RESPUESTA DE ICETEX**

La Entidad no ha contemplado la ampliación del plazo para la presentación de las propuestas.

**1.3. OBSERVACIÓN**

*"Requerimos nos sea aclarado todo lo referente al personal a suministrar, toda vez que la información no se muestra clara. Estipular cuanto personal se necesita para prestar el servicio y que hojas de vida debo anexar con la propuesta presentada."*

**RESPUESTA DE ICETEX**

Se ratifican los contenidos del pliego de condiciones en lo referente a los perfiles del personal requerido por ICETEX para el desarrollo de la operación a contratar, los cuales se encuentran estipulados en los numerales 4.1.3.2. Perfiles del Personal a Cargo del Contratista y 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura; de igual forma, el personal requerido para la prestación del servicio deberá ser dimensionado por el Proponente de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.3.1. Dimensionamiento del Talento Humano, donde se indica la forma de proyectar el personal requerido.

Finalmente, en cuanto a la observación de anexar hojas de vida, le indicamos que no es necesario, basta con diligenciar el Anexo No. 8 Formato de Compromiso para el Ofrecimiento del Personal Mínimo Requerido, en el cual se hace manifiesto el compromiso de vincular el personal de acuerdo con los perfiles solicitados en los numerales 4.1.3.2. Perfiles del Personal a Cargo del Contratista y 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura del pliego de condiciones.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

#### 2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR FERNÁNDEZ & CÍA A TRAVÉS DEL SENOR DANIEL RICARDO FERNÁNDEZ EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE OCTUBRE DE 2012

##### 2.1. OBSERVACIÓN ÚNICA

*"Teniendo en cuenta los parámetros exigidos por ustedes en cuanto a los indicadores financieros, me permito manifestar y realizar la comparación, que con base en otros pliegos de condiciones convocados por diferentes entidades publicas se tienen en cuenta los indicadores financieros del año inmediatamente anterior y no como los indicadores financieros solicitados por ustedes en el presente pliego de condiciones en el cual solicitan un cumplimiento en los dos periodos de análisis diciembre 31 del 2010 y diciembre 31 de 2011 tal cual como lo deja ver el pliego en su numeral 3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO (...) 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 de la tercera parte del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres); un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y 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 caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los índices financieros anteriormente establecidos (...).*

*Con base en lo anterior me permito sugerir que los indicadores financieros sean analizados para el cumplimiento con relación al año 2011, toda vez que es difícil contar con indicadores para los dos años teniendo en cuenta el valor total de la oferta, adicionalmente como lo muestra el mismo numeral están restringiendo de alguna manera la asociación como lo son las uniones temporales y los consorcios tal y cual como lo estipula el pliego de condiciones "En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal".*

*En el mismo orden de ideas solicitamos a ustedes de la manera más respetuosa posible, se cambie estos parámetros permitiendo por un lado la calificación con los indicadores financieros a diciembre de 2011 y por otro lado suprimir la limitación de las uniones temporales y/o consorcios con relación al % de participación.."*

#### RESPUESTA DE ICETEX

El ICETEX ratifica lo estipulado en el Pliego de Condiciones, numeral 5.9.2.8 *Parámetros Financieros Exigidos*, es decir se tendrán en cuenta los indicadores financieros para los dos periodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011, dado que el análisis de por lo menos dos años nos permite no solo hacer un análisis integral de sus resultados financieros, sino también del comportamiento de sus cifras y por ende la tendencia de las mismas.



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A. A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA, DURANTE LA AUDIENCIA DE PRECISIÓN Y ALCANCE DEL CONTENIDO DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEL 23 DE OCTUBRE DE 2012.**

**3.1. OBSERVACIÓN ÚNICA**

*"Numeral 6.3.1.3. Satisfacción del Cliente. Para acreditar la encuesta de satisfacción y obtener el puntaje, se debe aportar sólo una encuesta de un canal de atención y con un solo cliente, o cuántas encuestas de clientes diferentes se deben aportar?"*

**RESPUESTA DE ICETEX**

Se ratifica el contenido del numeral 6.3.1.3 del pliego de condiciones en cuanto al factor de calificación de Satisfacción al Cliente, es claro en señalar que se evaluará la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el canal de atención personalizada o en el canal Contact Center, lo cual se verificará sobre los contratos que el proponente haya presentado para cumplir con la experiencia específica, pero en ningún caso se podrá presentar encuestas para ambos canales, debiendo seleccionar solo uno, con ello la respuesta a la observación es que en la propuesta sólo se debe presentar una encuesta y de un solo cliente.

**4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CALL CENTER S.A. A TRAVÉS DE LA SEÑORA ADRIANA MONROY – COORDINADORA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 25 DE OCTUBRE DE 2012**

**4.1. OBSERVACIÓN ÚNICA**

*"La presente es con el fin de aclarar una información muy importante para la realización de la propuesta económica.*

*Queremos conocer la razón por la cual las tablas del ANEXO No. 10 PROPUESTA ECONÓMICA que se relacionan a continuación inician el año 2013 desde el mes de enero, diferente a todas las demás tablas que inician el 2013 desde el mes de marzo.*

**TABLA 5 PROPUESTA ECONOMICA PERSONALIZADA TABLA 6 PROPUESTA ECONOMICA PERSONALIZADA**

*Quisiéramos saber si se podría expedir una Adenda para dar alcance a las tablas de este anexo para subsanar este tema."*



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**RESPUESTA DE ICETEX**

Tal y como lo establece el numeral 1.5 Plazo de Ejecución del Contrato, el servicio materia de este proceso de selección se extenderá por espacio de treinta y un (31) meses, así mismo en el Anexo No. 6 – Cronograma del Proceso se señala que el inicio de la operación es el 1º de marzo de 2013, por lo tanto para presentar la propuesta económica, los proponentes deben realizarla a partir del mes de marzo de 2013 y hasta el mes de diciembre de 2015 según los formatos del Anexo No. 10 – Propuesta Económica, y en las Tablas No. 5 y 6 se deberá dejar en blanco los espacios correspondientes a los meses de enero y febrero de 2013.

**5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR RECAUDO DE VALORES S.A. A TRAVÉS DEL SEÑOR JAVIER RUÍZ SÁNCHEZ – GERENTE DE NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 25 DE OCTUBRE DE 2012**

**5.1. OBSERVACIÓN ÚNICA**

*"De la manera más atenta y en virtud a la complejidad para la estructuración de una oferta competitiva de la Licitación del asunto de la referencia, solicitamos su amable colaboración para que se extienda el plazo de presentar la oferta hasta el 23 de Noviembre de 2012.*

**RESPUESTA DE ICETEX**

La Entidad no ha contemplado la ampliación del plazo para la presentación de las propuestas.

**6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA – GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 29 DE OCTUBRE DE 2012**

**6.1. OBSERVACIÓN**

*"Numeral 4.1 Requerimientos y Especificaciones técnicas:*

1 *Teniendo en cuenta que el canal de atención virtual hace parte de los canales de Front Office, en los casos en que se requiera un proceso de back office, éste canal al igual que Contact y personalizada, responderá al usuario indicando que el caso se remitió al área de Back office?*

2 *El canal de Chat, también es considerado un canal de Front office y por tanto también remite los casos que se requiera hacia el back office?"*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

#### RESPUESTA DE ICETEX

En relación con el punto uno de la observación, el canal de atención virtual debe gestionar los casos de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.1.3. Atención Virtual, allí se indica que toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal de Atención Virtual debe ser respondida al usuario dentro de las 24 horas siguientes a su registro, entregando respuesta de fondo o indicando que el caso fue radicado para proceso back office.

En relación al punto dos de la observación, el canal de atención chat debe gestionar los casos de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.1.4. Atención Chat, allí se indica que toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal de Atención Chat debe ser respondida en línea, entregando respuesta de fondo o indicando que el caso fue radicado para proceso back office.

#### 6.2. OBSERVACIÓN

*"Numeral 4.1.1. Definición y alcance de los canales:*

1 *Pág. 38: Actualmente se cuenta con 23 oficinas a nivel nacional incluyendo Bogotá. En el Pliego se citan 25 oficinas, lo que supone la apertura de dos oficinas. Se tiene conocimiento de que actualmente se está gestionando la apertura de cuatro oficinas que sumadas a las 23 existentes indicaría un total de 27 oficinas a nivel nacional. Las oficinas que el ICETEX tiene presupuestadas para abrir en el corto plazo son 2 o 4? En qué ciudades serán estas nuevas oficinas?*

2 *Pág. 40: Para la medición del indicador de recurrencia, se indica que es causa atribuible al proponente adjudicatario el "Incumplimiento de tiempos establecidos": Esto excluye los casos en que el citado incumplimiento se da por falta de apoyo y/o respuesta de las áreas misionales del ICETEX cuando los casos se encuentran escalados?*

3 *Pág. 40: Para la medición del indicador de recurrencia, se indica que es causa atribuible al proponente adjudicatario la "No recepción por parte del usuario de la respuesta o comunicación": Esto excluye los casos en que la no recepción de la respuesta sea debido a causas atribuibles al usuario como cambios en el domicilio o cuando aportan la dirección de correspondencia errada?"*

#### RESPUESTA DE ICETEX

En relación con el punto uno de la observación, ICETEX esta gestionando la apertura de cuatro nuevas sedes en las ciudades de Mocoa, Leticia, San Andrés Islas y Florencia y las cuatro sedes estarán abiertas antes del inicio del contrato.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### **"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

En relación con el punto dos y tres de la observación, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.1. Definición y Alcance de los Canales en la página 40 del pliego de condiciones, se establece que el Proponente Adjudicatario debe justificar en su informe la causa que generó la recurrencia, indicando claramente el motivo que la generó y su responsabilidad en el caso; de esta manera se establece la cantidad de casos atribuibles y/o con responsabilidad del Proponente Adjudicatario.

No obstante, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación", el modelo final será definido entre las partes una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.

#### **6.3. OBSERVACIÓN**

*"Numerales 4.1.1.1 Contact Center; 4.1.1.2 Atención personalizada; 4.1.1.3 Atención Virtual; 4.1.1.4 Atención Chat.*

*Quando el caso que ingresa por los canales de front office requiere gestión desde el Back office, éstos serán tenidos en cuenta en la facturación de cada canal donde se hayan atendido? Tanto en Front como en Back?"*

#### **RESPUESTA DE ICETEX**

El numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación".

Teniendo en cuenta que la atención de un caso puede generar procesos en diferentes canales, estos serán facturados según el modelo definido.

Este modelo debe tener en cuenta los niveles de servicio establecidos y el proceso de escalonamiento a las áreas misionales.

#### **6.4. OBSERVACIÓN**

*"Numerales 4.1.1.1 Contact Center; 4.1.1.2 Atención personalizada;*

*1 Se indica que si no se puede validar la titularidad del usuario en estos dos canales, no se dará continuidad al proceso. Esto aplicará en todos los casos o únicamente en aquellos casos en que aplica la reserva de información?*

*2 Si no se da continuidad al proceso, se deberá indicar al usuario que se debe acercar el titular para poder brindar la información?"*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

#### RESPUESTA DE ICETEX

En relación con el punto uno y dos de la observación, el Proponente debe tener en cuenta al elaborar y presentar la propuesta, la normatividad aplicable en especial la Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y el modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones, siempre enmarcado en la normatividad vigente.

#### 6.5. OBSERVACIÓN

##### "4.1.1.5. Atención Escrita

1 *Se indica que se debe solicitar al usuario completar la información, en caso de que los datos se encuentren incompletos. Esto quiere decir que se responde de ésta manera al usuario y se le solicita que radique de nuevo su solicitud con la información completa?*

2 *De ser así, ésta recurrencia se excluirá de la responsabilidad del proponente?"*

#### RESPUESTA DE ICETEX

Esta indicación la deben seguir los asesores encargados de realizar la radicación en los puntos de atención, con el fin de garantizar que la documentación radicada contenga los datos básicos del usuario, según lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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. Estos datos básicos garantizan la gestión y respuesta del caso y por lo tanto se debe buscar que toda comunicación radicada los incluya de forma clara y entendible; en este sentido, no se genera recurrencia alguna.

Se ratifican las especificaciones técnicas contenidas en el Pliego de Condiciones en las páginas 74, 76 y 89.





## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

##### 6.6. OBSERVACIÓN

*"5.9.4 Requisitos de orden económico*

*Canal de atención Personalizada: Se indica que el costo de los asesores de charlas debe ser menor que el de un asesor en ventanilla dado que no requieren un puesto de trabajo. Para el canal de atención personalizada, el puesto de trabajo está a cargo del Icetex. El computador y el uniforme están a cargo del proponente. Estas dos cosas también serán provistas por el Icetex para que haya un menor costo? O en qué radicaría la diferencia para el proveedor entre un asesor de ventanilla frente a uno de charlas?"*

##### RESPUESTA DE ICETEX

Para la gestión que debe adelantar el asesor de charlas y los orientadores, no se requiere equipo de cómputo ni mobiliario físico ya que estos asesores realizarán su actividad en la sala de charlas y en la sala de espera de los puntos de atención; sin embargo, el uniforme para estos asesores debe ser provisto por el Proponente Adjudicatario. De acuerdo con lo anterior, los asesores de charlas y orientadores deben ser costeados sin incluir equipo de cómputo y el mobiliario, esto de acuerdo con lo estipulado en la página 133 en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico y en la página 183 en el Anexo No. 10 del pliego de condiciones.

##### 6.7. OBSERVACIÓN

*"6.3.1.3 Satisfacción del Cliente Pg. 143 - 144.*

*Entendemos que cumple con lo requerido el proponente que presente Encuesta de Satisfacción del Cliente de sólo un canal (entre personalizada y contact center) en uno de los contratos acreditados para el numeral 5.9.3.2. ¿Es correcta nuestra interpretación?"*

##### RESPUESTA DE ICETEX

La interpretación es correcta; sin embargo, para obtener el puntaje, el porcentaje de satisfacción demostrado debe ser igual o mayor a 80% de acuerdo con la tabla de ponderación de la página 144, del numeral 6.3.1.3 Satisfacción del Cliente.

## 7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INTERACTIVO CONTACT CENTER A TRAVÉS DEL SEÑOR ÁLVARO DÍAZ RAMÍREZ, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 30 DE OCTUBRE DE 2012

##### 7.1. OBSERVACIÓN

*"El IVR es transaccional (traducción de texto en audio)?"*



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**RESPUESTA DE ICETEX**

Si, el IVR es transaccional, así como se indica en el numeral 4.1.1.1. Contact Center del pliego de condiciones.

**7.2. OBSERVACIÓN**

*"Es necesario adjuntar los perfiles y hojas de vida de la gente que se va a contratar?"*

**RESPUESTA DE ICETEX**

No es necesario adjuntar hojas de vida, basta con diligenciar el Anexo No. 8 Formato de Compromiso para el Ofrecimiento del Personal Mínimo Requerido, en el cual se hace manifiesto el compromiso de vincular el personal de acuerdo con los perfiles solicitados en los numerales 4.1.3.2. Perfiles del Personal a Cargo del Contratista y 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura del pliego de condiciones.

**7.3. OBSERVACIÓN**

*"El presupuesto incluye IVA?"*

**RESPUESTA DE ICETEX**

El presupuesto oficial establecido en el numeral 1.4 del Pliego de Condiciones incluye IVA y los demás costos directos e indirectos que la prestación del servicio conlleve para el contratista.

Así mismo, la propuesta económica presentada por el Proponente debe incluir el IVA.

**8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA – GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 31 DE OCTUBRE DE 2012**

**8.1. OBSERVACIÓN**

*"Numeral 3.3.1 Experiencia"*

*Este numeral solicita que el proponente acredite experiencia específica, con hasta 3 certificaciones de contratos suscritos, diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia general.*



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

*Al respecto solicitamos que el contrato utilizado para acreditar experiencia general sea también válido dentro del grupo de contratos que acreditan experiencia específica, dado que cada una de las categorías de experiencia evalúan aspectos diferentes de un mismo contrato, que no justifican su exclusión."*

#### RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, por cuanto la exigencia general tiene connotación diferente a la específica, en el primer caso se trata que el proponente demuestre que por lo menos ha celebrado un contrato cuyo objeto en general sea el de atención al usuario, en el caso de la experiencia específica se busca que el proponente demuestre que ya ha ejecutado o se encuentra en ejecución contratos cuyo objeto sea el de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior y con unas cuantías que permitan que su sumatoria sea superior el 50% del presupuesto asignado al proceso.

#### 8.2. OBSERVACIÓN

*"Numeral 4.1.8. Gestión Documental,*

*El numeral cita:*

De acuerdo con la política estatal establecida en el programa de Gobierno en Línea, el Proponente Adjudicatario debe acogerse a la política "Cero Papel" definiendo su estrategia para la implementación de esta y acogiendo como eje principal el Sistema Documental Mercurio.

*Solicitamos respetuosamente remitir el texto que contiene la política, así como la funcionalidad y los lineamientos que debemos cumplir."*

#### RESPUESTA DE ICETEX

El Proponente debe ceñirse a lo establecido en la Ley 1450 de junio 16 de 2011, en su artículo 230 y a los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea 3.1, en lo referente a políticas de "Cero Papel"; adicionalmente una vez adjudicado el proceso, la Interventoría en conjunto con el Proponente Adjudicatario definirá los parámetros a implementar en los diferentes procesos para cumplir con estas políticas.

#### 8.3. OBSERVACIÓN

*"Numeral 4.1.10. Resumen De Indicadores*

*El numeral cita:*



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

4.1.10. Resumen de Indicadores

INDICADOR	CONTACT CENTER	ATENCIÓN PERSONALIZADA	ATENCIÓN VIRTUAL	ATENCIÓN CHAT	ATENCIÓN PBX	ATENCIÓN ESCRITA	ATENCIÓN GRANDES CLIENTES
Recurrencia entre Canales	5%						
Calidad percibida (monitoreo)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Horas de capacitación por asesor	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Asistencia a las capacitaciones por canal de atención	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Rotación	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%

Respetuosamente solicitamos:

- a) No incluir el período de prueba en la medición
- b) Para el canal de PBX que no tiene un alto número de personas, favor permitir que el indicador de rotación sea del 25% lo que equivale a 1 de las 4 personas de esta operación.
- c) Para el canal de GRANDES CLIENTES que no tiene un alto personal, favor permitir que el indicador de rotación sea del 6% lo que equivale a 1 de las 17 personas de esta operación.”.

RESPUESTA DE ICETEX

En relación a los literales a), b) y c); no se accede a su solicitud.

8.4. OBSERVACIÓN

Numeral 4.2.13. Requerimientos Mínimos Del Software Básico De Los Computadores Personales Provistos Por El Proponente Adjudicatario

El numeral mencionado cita:

**4.2.13. Requerimientos Mínimos del Software Básico de los Computadores Personales Provistos por el Proponente Adjudicatario.**

Los computadores personales provistos por el Proponente Adjudicatario, deben tener como mínimo lo siguiente: ambiente Windows de la última versión liberada y aprobada por ICETEX, software de oficina MS Office de la última versión liberada, software de antivirus comercial licenciado, reconocido, en la última versión liberada y actualizado, navegador Internet Explorer y lector de archivos en formato PDF. Todo el software instalado en los equipos del proveedor debe estar debidamente licenciado, el proveedor suministrará a ICETEX copias de dichas licencias, no se permite la utilización de software libre o sin licenciamiento, no se permite utilizar software que no esté debidamente autorizado por ICETEX para su instalación y uso.



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

Teniendo en cuenta que el numeral 4.2.15 menciona que los equipos son nuevos y que esto se solicita para el proponente adjudicatario, entendemos que el software del sistema operativo solo se tendrá cuando se compren las máquinas, dejando claro que dichas licencias son OEM, es decir que nacen y mueren con el equipo. En cuanto a dichas licencias:

- a) Entendemos que todas las licencias sólo se deben mostrar cuando se adjudique la licitación. ¿Es correcta nuestra interpretación?
- b) Para el caso del lector de PDF conociendo que el mismo es de libre uso, es indispensable en la operación y es el único que actualmente funciona, entendemos que este se podrá ofrecer y utilizar así el pliego mencione que no permite software gratis. ¿Es correcta nuestra interpretación?
- c) Teniendo en cuenta la operación actual de contact center donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software y en caso afirmativo, ¿para que se requiere dicho software?
- d) Teniendo en cuenta la operación actual del canal de atención personalizada donde este canal actualmente no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software y en caso afirmativo, ¿para que se requiere dicho software?
- e) Teniendo en cuenta la operación actual de PBX donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software y en caso afirmativo, ¿para que se requiere dicho software?
- f) Teniendo en cuenta la operación actual chat donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software y en caso afirmativo, ¿para que se requiere dicho software?

#### RESPUESTA DE ICETEX

En relación al literal a), es correcta su interpretación, las licencias deberán presentarse una vez se adjudique el proceso de selección.

En relación al literal b), es correcta su interpretación; sin embargo, se debe tener en cuenta que todo software utilizado para la operación de ICETEX debe cumplir con la normatividad vigente para derechos de autor.

En relación al literal c), d), e) y f), todos los equipos deben contar con las características solicitadas en Pliego de Condiciones; lo anterior, dado que estas son las necesidades de ICETEX.

#### 8.5. OBSERVACIÓN

##### Numeral 5.9.3.2. Certificaciones de Experiencia Específica

Este numeral solicita que las certificaciones de los contratos para la experiencia específica cumplan con los siguientes requisitos:



## SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

#### "CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"

"1.- Contratos suscritos o celebrados en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección o de presentación de la propuesta....."

"2.- El plazo de ejecución total del contrato deberá ser de por lo menos doce (12) meses dentro del término de suscripción fijado en el numeral anterior"

Al respecto solicitamos atentamente:

a. Que se permita poder acreditar experiencia específica con contratos cuya ejecución total sea inferior a doce (12) meses, siempre y cuando se hayan ejecutado o que tengan un avance mínimo del 50% en relación con el valor del contrato.

b. Se debe entender que el plazo de ejecución total del contrato se debió ser dentro de los 5 años anteriores a la presentación de la propuesta?

Al respecto debe tenerse en cuenta que de ser afirmativa la respuesta, no se podrían tener en cuenta contratos suscritos dentro del plazo de los 5 años pero que su ejecución total de al menos 12 meses se presente después de la fecha de presentación de la propuesta, lo que impediría incluir cualquier contrato recientemente firmado por el proponente, caso en el cual se solicita atentamente se permita incluir este tipo de contratos. Ejemplo: Contrato firmado en Enero de 2012 por un término de 1 año, ejecutado en más de un 50% a la fecha.

#### RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación por cuanto para ICETEX y de acuerdo con la cuantía, connotación del servicio y el plazo del contrato, es importante que el proponente demuestre experiencia en contratos similares al requerido por la Entidad suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del proceso, por lo tanto este plazo se verificará frente a la suscripción del contrato y no de su ejecución, tal y como se establece en el numeral 5.9.3.2 del pliego de condiciones.

#### 8.6. OBSERVACIÓN

Numeral 6.3.1.5. Histórico de Niveles de Servicio (12 Puntos) y ANEXO No. 12-5 HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO

En este numeral se evalúa el histórico de niveles de servicio, para lo cual se solicita "presentar diligenciado en su totalidad y suscrito por le Entidad contratante el Anexo 12-5, por cada contrato, donde se evidencien los indicadores de niveles de servicio pactados entre las partes, ya sea a la firma del contrato o durante la ejecución del mismo, así como el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en dichos contratos"

Al respecto debe tenerse en cuenta, que las entidades contratantes normalmente tienen como política expedir una sola certificación de servicios en la que se incluyan la totalidad de los aspectos a constatar del contrato. Por este motivo solicitamos que se permita incluir dentro del modelo de certificación del anexo 12-1 la información adicional del anexo 12-5, para el caso en que un mismo contrato acredite experiencia específica e históricos de niveles de servicio.



**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

*De otra parte, el anexo 12-5 solicita en su texto que el nivel de servicio sea certificado bajo la gravedad del juramento por parte de la entidad contratante, lo cual resulta ser inviable, ya que como se entenderá las políticas de certificación de las empresas no permiten este tipo de manifestaciones, lo cual se traduce en la imposibilidad material de obtener las certificaciones solicitadas. Cosa distinta es que esta manifestación bajo la gravedad del juramento la emita el Contratista, dándole la formalidad del caso a las afirmaciones contenidas en el documento.*

**RESPUESTA DE ICETEX**

Estas certificaciones corresponden a cada uno de los criterios a evaluar, por tal motivo se solicitan de forma independiente; en este sentido, no se accede a su solicitud de incluir dentro del modelo de certificación del anexo 12-1 la información adicional del anexo 12-5, tal como se evidencia en la página 190 del Pliego de condiciones.

No obstante, el anexo 12-5 incluye una nota en la cual se indica "El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ampliado por los PROPONENTES"; en este sentido, es viable para el Proponente realizar el ajuste que necesite, siempre y cuando la certificación sea suscrita por la entidad contratante que emite la certificación, tal como consta en la página 194 del Pliego de condiciones.

**8.7. OBSERVACIÓN**

**ANEXO No. 21 RESUMEN DE RIESGOS**

*El anexo 21 describe, estima y asigna los riesgos del presente proceso. Los últimos dos son los riesgos administrativos y coyunturales, así:*

<p>Riesgos Administrativos: Tienen su origen en una acción unilateral por parte de la Administración, como por ejemplo, modificaciones que se introduzcan al contrato por motivos de interés público, o por la expedición de actos administrativos o normas que incidan directamente en el contrato o por el incumplimiento las obligaciones por parte de la entidad contratante</p>	<p>En caso en que el contrato se modifique debido a causales de tipo administrativo, el ICFCES conciliará con el contratante y de acuerdo con la ley, las nuevas condiciones para la ejecución del contrato</p>	<p>CONTRATISTA</p>
<p>Riesgos Coyunturales: Son aquellos riesgos que radican principalmente en fenómenos del Orden social, económico o político, como son: los paros cívicos o laborales, la perturbación del orden público o la guerra exterior, que no son previsibles al momento de la celebración del contrato</p>	<p>En casos en que la ejecución del contrato se afecte debido a causales de tipo coyuntural, En casos en que la ejecución del contrato se afecte debido a causales de tipo coyuntural, el LA ENTIDAD conciliará con el contratante y de acuerdo con la ley las nuevas condiciones para la ejecución del contrato el LA ENTIDAD conciliará con el contratante y de acuerdo con la ley las nuevas condiciones para la ejecución del contrato.</p>	<p>CONTRATISTA</p>

*Respetuosamente solicitamos a la entidad que dado que en la descripción de los respectivos riesgos, el contratista no tiene incidencia alguna, los mismos sean asumidos por la entidad contratante.*

**RESPUESTA DE ICETEX**

Los riesgos descritos en el Anexo No. 21 que son observados serán asumidos por la Entidad contratante.



---

**SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**

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

**"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"**

**9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CALL CENTER S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA LINA CRISTINA VERA ARENAS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2012**

**9.1. OBSERVACIÓN ÚNICA**

*"Solicitamos verificar la probabilidad de excluir el siguiente párrafo:  
(Página 150)*

**8.6. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO:**

*"El Proponente Adjudicatario debe responder por los perjuicios y detrimentos patrimoniales derivados de la operación y el manejo de las claves transaccionales; lo anterior, mediante una póliza de cumplimiento."*

*Debido a que la póliza de cumplimiento no ampara ese requisito, o solicitar una póliza diferente que sea adecuada a este riesgo en este caso sería Responsabilidad Civil".*

**RESPUESTA DE ICETEX**

En el numeral 8.7 Garantía del contrato se señala que el contratista deberá constituir póliza de responsabilidad civil extracontractual por daños que se causen a terceros y se establecen las coberturas que debe tener, dentro de las cuales se encuentra el manejo que de las claves transaccionales que haga el contratista.

Bogotá, 2 de Noviembre de 2012.

