

## **RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015**

"Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX"

De conformidad con el Anexo No. 001 Cronograma del Proceso, el plazo para presentar observaciones al Pliego de Condiciones Definitivo se determinó hasta el viernes 19 de junio de 2015; dentro de este plazo se recibieron las siguientes observaciones:

### **1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ASIC S.A., DURANTE LA AUDIENCIA DE ACLARACIONES Y/O ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL 17 DE JUNIO DE 2015.**

#### **1.1. OBSERVACIÓN:**

Respecto al software de E-learning se debería utilizar únicamente para las personas del proyecto, o es para uso de la comunidad de ICETEX.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Si, el sistema E-learning es para uso del personal dispuesto para el contrato de atención al usuario, en todos los canales de atención.

#### **1.2. OBSERVACIÓN:**

Riesgos: El presupuesto está muy ajustado dado que solicitan aplicaciones tecnológicas como CRM, E-learning y el servicio de Contact Center y contingencia.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Para la estimación del presupuesto oficial del proceso de selección, ICETEX desarrolló previamente sondeos de mercado (ANEXO 9 SONDEO DE MERCADO) con varias empresas registradas en la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO; realizó análisis de benchmarking a entidades públicas con contratos de atención al usuario tercerizados similares al de ICETEX, tuvo en cuenta parámetros de austeridad del gasto, optimización del servicio a partir de los históricos de atenciones y contratos anteriores y consulta a la Agencia Gubernamental Colombia Compra Eficiente para conocer sus términos y condiciones para contratar este mismo servicio.

Ahora bien, con todos los análisis realizados y la respuesta de las firmas sondeadas se obtuvo la información requerida de precios unitarios para cada canal, a partir de esta información se realizó el cálculo de la mediana de mercado correspondiente a cada canal sondeado y se procedió con la estructuración del presupuesto oficial.

De acuerdo con lo anterior, la Entidad considera que el presupuesto oficial del proceso de selección, es el indicado y suficiente para satisfacer con calidad las necesidades de ICETEX en beneficio de nuestros usuarios y beneficiarios.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

## 2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR DIGITEX, DURANTE LA AUDIENCIA DE ACLARACIONES Y/O ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL 17 DE JUNIO DE 2015.

### 2.1. OBSERVACIÓN:

¿Cómo se presenta la experiencia específica personalizada, es posible cualquier tipo de atención?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Para acreditar la experiencia específica de trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Personalizada, se requiere que estas atenciones hayan sido realizadas en procesos de atención al usuario con las características que actualmente tiene la atención en ventanilla de ICETEX; **no se admite atenciones** relacionadas con procesos de ventas. Así mismo, estas atenciones deben estar alineadas con lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada del Pliego de Condiciones.

### 2.2. OBSERVACIÓN:

¿Es posible presentar la oferta en unión temporal para cubrir todos los servicios requeridos?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Si, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación), se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal o cualquier otra modalidad de asociación permitida por la Ley Colombiana. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas naturales y/o jurídicas que acrediten los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones y, además cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en el pliego de condiciones.

### 2.3. OBSERVACIÓN:

¿Es posible ampliar la fecha de entrega de las propuestas?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, teniendo en cuenta que ICETEX no ha modificado de manera significativa el proceso en cuanto a sus requisitos mínimos habilitantes que conduzcan a una ampliación del plazo para presentar la propuesta.

Adicionalmente, la Entidad debe dar cabal cumplimiento a los recursos económicos disponibles para el contrato actual y de igual forma debe ejecutar el presupuesto que ha definido para el contrato que surja del proceso de selección que actualmente se está adelantando; en este sentido, no es conveniente para ICETEX modificar el cronograma

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

del proceso de selección afectando los tiempos y con ello los flujos de caja que ya se encuentran programados, ni generar gastos adicionales que no se encuentran contemplados y para los cuales no existe disponibilidad presupuestal.

#### **2.4. OBSERVACIÓN:**

¿Es posible presentar la oferta para uno o varios canales de atención?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

ICETEX no contempla adjudicaciones parciales del presente proceso de selección, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO, El proponente deberá cumplir con la totalidad de lo señalado en el presente capítulo IV correspondiente a ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO.

### **3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICES S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO VALDES CALDERON – DIRECTOR COMERCIAL, DURANTE LA AUDIENCIA DE ACLARACIONES Y/O ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL 17 DE JUNIO DE 2015.**

#### **3.1. OBSERVACIÓN:**

Por favor aclarar el alcance al término y/o solicitud de animación – Que tipo de animación requieren en el Gestor de Turnos / T.V.?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Las animaciones requeridas para el sistema de asignación de turnos, serán provistas por ICETEX en el formato indicado por el proveedor para su transmisión, estos están asociados a mensajes institucionales, videos de educación financiera, divulgación de productos y servicio entre otros. Sin embargo, el proveedor debe suministrar videos de interés general o cultura, así como imágenes de paisajes, noticias para resaltar o videos de entretenimiento, entre otros, los cuales deben contar con los permisos necesarios para su transmisión y la aprobación de ICETEX para la proyección. Con esto se busca mejorar la percepción del servicio y la experiencia en los tiempos de espera haciendo grata la visita de los usuarios a nuestros puntos de atención.

#### **3.2. OBSERVACIÓN:**

Nos pueden indicar por favor que lugares / sitios (físicos) están contemplados en el caso de tener que utilizar la continuidad del negocio.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.14. REQUERIMIENTOS REFERENTES A LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO, se debe garantizar la presencia de ICETEX en las cinco (5) ciudades principales de la Entidad; a través de puntos alternos en el evento que se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan el ingreso a las instalaciones de ICETEX. Dicho punto de atención estará habilitado para

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

recibir y radicar documentos administrativos de la Entidad y comunicaciones escritas por parte de los beneficiarios por solicitudes, quejas y reclamos. Los casos que no puedan ser suplidos en el punto de contingencia, se atenderán a través del canal de atención Virtual y Contact Center, informando a los beneficiarios la disponibilidad de dichos canales para su atención. En el caso de no contar con dichas sedes alternas, tendrá un plazo de seis (6) meses siguientes al inicio de la ejecución para cumplir con el requerimiento.

#### **4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ALLUS GLOBAL BPO CENTER - MULTIENLACE, DURANTE LA AUDIENCIA DE ACLARACIONES Y/O ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL 17 DE JUNIO DE 2015.**

##### **4.1. OBSERVACIÓN:**

Por favor detallar la infraestructura a trasladar del Adjudicatario actual al nuevo Adjudicatario para poder dimensionar recursos económicos y de Hardware.

##### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Inicialmente no se entregará infraestructura al nuevo Proponente Adjudicatario.

##### **4.2. OBSERVACIÓN:**

Teniendo en cuenta que el datacenter es tercerizado por favor detallar si hay restricción en los proveedores de telecomunicaciones y si se debe pagar costos de cross connection.

##### **RESPUESTA DE ICETEX:**

El Datacenter está contratado con la compañía LEVEL 3; sin embargo, se aclara que el canal dedicado puede ser establecido entre la sede administrativa de ICETEX Bogotá Aguas y las instalaciones del Proponente Adjudicatario. En ese orden de ideas, no se requeriría establecer conexiones en el Datacenter de ICETEX.

Adicionalmente, se aclara que el proponente debe cubrir todo lo concerniente a las actividades de integración de las plataformas de voz propias del mismo con la plataforma de voz de ICETEX.

##### **4.3. OBSERVACIÓN:**

Por favor dar alcance al traslado del PBX y que implica a nivel de infraestructura de comunicaciones.

##### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Inicialmente el PBX no será trasladado, tal como se menciona en el Pliego de Condiciones en el numeral 4.1.2.5. Atención Canal PBX, de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del PBX podrá ser modificada por ICETEX, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación; con base en ello y

conforme las necesidades de la operación lo ameriten, cualquier cambio será revisado y validado con el Proponente Adjudicatario.

#### 4.4. OBSERVACIÓN:

Es posible obtener un diagrama esquemático de las conexiones que deben existir entre la PBX de ICETEX y la PBX del Adjudicatario.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El nivel de detalle técnico será suministrado en la etapa de pre-operativos y empalme. Más sin embargo, se aclara que actualmente cada sede de ICETEX cuenta con un equipo Gateway de voz el cual se encarga de ejecutar el proceso de enrutamiento de las llamadas vía voz IP a través de la red WAN de ICETEX, llegando de éste modo hacia cualquier destino (puntos de atención a nivel nacional, sede principal ICETEX o a las instalaciones del proponente adjudicatario).

Respecto a la canalización de llamadas al Proponente Adjudicatario, se realizará vía canal dedicado establecido entre ICETEX y las instalaciones del Proponente Adjudicatario. Dicho canal dedicado puede ser establecido bien sea entre el Datacenter de ICETEX y las instalaciones del Proponente Adjudicatario o entre la sede administrativa de ICETEX Bogotá y las instalaciones del Proponente Adjudicatario.

De igual forma se aclara que los costos de instalación y de operación del canal dedicado estarán a cargo del Proponente Adjudicatario. Adicionalmente se informa que la plataforma de voz de ICETEX es plataforma Cisco.

#### 4.5. OBSERVACIÓN:

Por favor dar más detalle de la integración entre PBX aparte de saber que se hace SIP, cuál sería la numeración utilizada? la conexión se hará por el canal de datos del pliego? se necesitan conexiones alternas?.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Las especificaciones de funcionamiento del canal PBX, se encuentran detalladas en el numeral 4.2.9.5. Requerimientos Mínimos de Atención PBX, en el cual se indica: *"Por otro lado con el actual Outsourcing, se tiene una conexión entre los PBX IP a través de un canal dedicado, de tal manera que las llamadas que entran por PBX de ICETEX y que son para atención a usuarios se re direccionan al Contact Center del actual Proveedor del servicio"*

En relación a la siguientes pregunta: cuál sería la numeración utilizada?; el número PBX de ICETEX es el 382 16 70.

A la pregunta la conexión se hará por el canal de datos del pliego?, la respuesta es sí.

A la pregunta, se necesitan conexiones alternas?, se deben cumplir las especificaciones dadas en el numeral 4.1.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y numeral 4.2.14. REQUERIMIENTOS REFERENTES A LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO; donde es necesario tener presente la siguiente especificación "La disponibilidad del servicio y su infraestructura administrativa y tecnológica para la atención en los diferentes canales de atención, no deberá ser inferior al 99.95%, por causas imputables al Proponente Adjudicatario y su operación".

#### 4.6. OBSERVACIÓN:

El tiempo de pre-operativos está definido como de 2 meses, teniendo en cuenta el diseño y funcionalidad del CRM y la atención de IVR; se puede revisar el tiempo de implementación? ¿Los pre-operativos se cuentan una vez se tenga toda la información que se requiere para el desarrollo?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El tiempo de pre-operativos se definió de dos (2) meses teniendo en cuenta la planeación de las actividades y las operaciones que se deben realizar alineadas con los recursos económicos disponibles del contrato actual y los recursos para ejecutar para el contrato que surja del proceso de selección que actualmente se está adelantando. En este sentido, no es conveniente para ICETEX modificar el periodo de pre-operativos y empalme afectando los tiempos de las operaciones y el Plan de Inicio de Operación previstas para este periodo el cual debe ser realizado en 2 meses.

El tiempo destinado para pre-operativos inicia con la firma del acta de inicio y finaliza con la puesta en marcha de la operación el primero de octubre de 2015. ICETEX viene adelantando y documentado actividades para garantizar este proceso en el tiempo establecido.

#### 4.7. OBSERVACIÓN:

Se dice que el pago será por llamada atendida; esto incluye llamadas dentro y fuera del umbral?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR, los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida. De igual forma se han definido indicadores para la operación, en el caso puntual para Contact Center se tiene el indicador "nivel de servicio telefónico" el cual tiene como meta que mínimo el 80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 segundos; las llamadas que son atendidas después de los 20 segundos que se tiene como umbral del indicador, si podrán ser facturadas, al igual que las que fueron contestadas antes de los 20 segundos. No obstante, todas las llamadas o atenciones serán depuradas con los siguientes criterios:

Criterio 1 Excluir casos con identificación menor a 3 dígitos.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

- Criterio 2 Excluir casos sin grabación asociada.
- Criterio 3 Excluir casos cuyo último estado sea diferente a CONECTED.
- Criterio 4 Excluir tiempo de voz menor a 7 segundos.
- Criterio 5 Excluir llamadas misma cédula, mismo día, en tiempo inferior a 15 minutos.
- Criterio 6 Excluir casos por llamadas interrumpidas.

Dentro del seguimiento al proceso, la Supervisión podrá modificar y ampliar las depuraciones del proceso.

#### **4.8. OBSERVACIÓN:**

Con respecto al tema de "recuperación de llamadas en cola por ANI" hace referencia a las llamadas abandonadas en cola de espera de atención por agente o también se deben considerar las abandonos en IVR? cuál es el nivel de abandono actual?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.9.1. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR, es conveniente que la recuperación de llamadas por ANI, se encuentre habilitada para llamadas abandonadas en cola de espera de atención por agente y también se deben considerar los abandonos en IVR. El nivel de abandono promedio es 4,8% y la meta está establecida en el 5% como máximo.

#### **4.9. OBSERVACIÓN:**

Para el tema de segmentación a través de IVR, se contemplan solo los segmentos de usuarios actuales y usuarios potenciales o se requiere una segmentación más detallada; de ser así, esta sería provista por ICETEX?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response), el sistema IVR debe tener un esquema de atención para usuarios potenciales y vigentes, el protocolo de atención debe contemplar un árbol de opciones diferenciado para quienes son clientes titulares de crédito de la Entidad o de becas y para quienes se encuentran solicitando información y/o crédito y/o becas.

#### **4.10. OBSERVACIÓN:**

Es posible revisar la penalización por abandono o por nivel de servicio y no por ambos?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, ICETEX ha definido medir los indicadores más relevantes para su operación, así mismo, considera que estos deben ser objeto de penalización por no logro de la meta objetivo.

#### **4.11. OBSERVACIÓN:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Para el caso de atención virtual, que servicios se incluyen y por qué medios, es decir, chat, click to call, e-mail, etc?.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el Sistema de Atención Virtual de acuerdo con lo señalado en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL, el cual deberá contar con las interacciones necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento a través de la página web de ICETEX. El Proponente Adjudicatario **no deberá incluir**, chat, click to call.

No obstante, de acuerdo con el Numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES del Pliego de Condiciones, la atención a través de correo electrónico se contempla para el canal de atención de Grandes Clientes; en IVR una vez concluida la atención y de ser necesario, se envía información al usuario y para todos los canales el protocolo de atención debe incorporar respuestas a través de correo electrónico.

#### **4.12. OBSERVACIÓN:**

Es posible considerar el plan carrera para cargos como coordinador, formador, monitor de calidad, donde se exige experiencia en el cargo, siempre y cuando garanticemos formación en habilidades para el rol?.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

ICETEX considera importante el desarrollo profesional de sus colaboradores, siempre y cuando se cumpla los requerimientos del numeral 4.1.4. TALENTO HUMANO y se garantice los perfiles y experiencia académica y profesional certificada.

#### **4.13. OBSERVACIÓN:**

Para el cargo de formador y BackOffice escrito se aclara la posibilidad de homologar experiencia por estudios, es posible que se haga la misma consideración en todos los cargos?.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, ICETEX considera adecuada la formación académica mínima requerida para asumir los diferentes cargos y roles; en los casos en que se admite la homologación (Atención Escrita y Formación), ICETEX consideró prudente esta opción de acuerdo con los perfiles que actualmente se encuentran desempeñándose en estos cargos.

#### **4.14. OBSERVACIÓN:**

Por favor aclarar si las tarifas unitarias para los siguientes años se deben aumentar con IPC o SMLV.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.1. PROPUESTA ECONÓMICA, el valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución, empalme y entrega; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, **incrementos salariales y prestacionales**, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato, el empalme y la entrega de la operación al finalizar el mismo; por consiguiente, ICETEX no reconocerá valor alguno por reajustes efectuados por el Proponente Adjudicatario por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del Proponente Adjudicatario.

Así mismo, **es responsabilidad del Proponente incluir y proyectar los incrementos anuales de sus precios unitarios.**

De acuerdo con lo anterior, ICETEX no puede indicar que metodología utilizar para proyectar los incrementos anuales.

#### 4.15. OBSERVACIÓN:

Las llamadas IVR son facturables todas las que ingresen o cuales no serán facturables.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR, los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida; no obstante, todas las llamadas o atenciones serán depuradas con los siguientes criterios:

- Criterio 1 Excluir Entre Semana Fuera de Horario.
- Criterio 2 Excluir Sábado Fuera de Horario.
- Criterio 3 Excluir Domingo Fuera de Horario.
- Criterio 4 Excluir llamadas IVR no terminadas.

Dentro del seguimiento al proceso, la Supervisión podrá modificar y ampliar las depuraciones del proceso.

#### 4.16. OBSERVACIÓN:

En ciudades intermedias como se realiza el tema de supervisión.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

La supervisión del contrato se puede ver desde dos frentes, la que debe realizar el Proponente Adjudicatario y la que realiza la Entidad; en este sentido se tiene:

Supervisión del Proponente Adjudicatario: de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.2. Estructura por Asesor, se exige un coordinador por cada territorial (Centro, Norte, Oriente, Suroccidente y Noroccidente), con sedes en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín; con el fin de que direccionen y coordinen también a las otras sedes en cada territorial, estará dentro de sus funciones velar por el correcto desarrollo de la operación desde la sede de cada territorial, para ello deberá realizar todas las acciones de control y seguimiento necesarios para garantizar la ejecución del contrato.

Supervisión de ICETEX: en las regionales será realizada a través de los Asesores Comerciales de Presidencia, adicionalmente los funcionarios de la Oficina Comercial y Mercadeo realizan supervisión, monitoreo y control de las operaciones desde Bogotá a través de los módulos requeridos para tal fin en el Pliego de Condiciones.

#### **4.17. OBSERVACIÓN:**

Amablemente solicitamos a ICETEX se pueda ampliar el plazo para la presentación de la propuesta debido a la robustez del proceso.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, teniendo en cuenta que ICETEX no ha modificado de manera significativa el proceso en cuanto a sus requisitos mínimos habilitantes que conduzcan a una ampliación del plazo para presentar la propuesta.

Adicionalmente, la Entidad debe dar cabal cumplimiento a los recursos económicos disponibles para el contrato actual y de igual forma debe ejecutar el presupuesto que ha definido para el contrato que surja del proceso de selección que actualmente se está adelantando; en este sentido, no es conveniente para ICETEX modificar el cronograma del proceso de selección afectando los tiempos y con ello los flujos de caja que ya se encuentran programados, ni generar gastos adicionales que no se encuentran contemplados y para los cuales no existe disponibilidad presupuestal.

#### **4.18. OBSERVACIÓN:**

Pág. 78 mencionan que todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones técnicas, sus costos deben ser asumidos por el Contratista. Solicitamos concretar lo expresado en este penúltimo párrafo con el fin de no afectar el modelo económico y los costos del proveedor seleccionado.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Los cambios requeridos en el penúltimo párrafo del numeral 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018; son

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

modificaciones que la Entidad puede realizar por necesidad del servicio, estos cambios desde el punto de vista técnico o tecnológico deben ser el resultado de planes de mejoramiento continuo al proceso de atención en ICETEX, el cual se caracteriza por ser integral y dinámico.

De acuerdo con lo anterior, en el evento en que se requiera optimizar el proceso en pro de mejorar la experiencia del cliente, se puede realizar sobre los canales de atención y su funcionalidad, sobre las opciones del IVR, sobre las funcionalidades del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), en el workflow definido para las operaciones y el escalonamiento, sobre las tipificaciones y los reportes requeridos entre otros; de tal forma que la sinergia entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX refuerce la alianza estratégica en pro del beneficio del cliente.

ICETEX procederá a modificar mediante adenda este numeral.

#### **4.19. OBSERVACIÓN:**

Pág. 60 es posible subcontratar la prestación del servicio presencial por parte del proveedor? Numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

El Proponente Adjudicatario es autónomo para definir la mejor forma de cumplir con la totalidad del servicio de acuerdo con lo requerido en el pliego de condiciones, sin embargo se aclara que la Entidad no contrae ningún tipo de obligación con empresas que no presenten propuesta dentro del proceso bien sea individual o en forma asociativa (CONSORCIO O UNION TEMPORAL).

Con respecto a la experiencia que se debe acreditar debe ser del Proponente que presenta su oferta en el proceso, no se acepta experiencia de una firma que no se identifique como el proponente.

En el evento que el Proponente no cuente con la totalidad de las condiciones expresadas en el Pliego puede acudir al numeral 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación).

#### **4.20. OBSERVACIÓN:**

Archivo respuestas / aclaraciones (DA\_Proceso\_15-1-140134). Página 55 Anexo 2 Indicadores de Gestión. Favor aclarar a que se refiere penalización sobre el indicador de tutela? Este indicador que mide o que ítems tiene en cuenta?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

El proceso de atención de ICETEX es susceptible a la interposición de tutelas por parte de usuarios que se encuentran inconformes y sienten que se les está incumpliendo con un derecho fundamental; cuando una tutela es ocasionada por causas atribuibles al outsourcing esta es penalizada de acuerdo con la escala definida para ello en el Anexo 2

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCIÓN); es decir que este indicador mide el número de tutelas presentadas que son ocasionadas por el Adjudicatario por errores u omisión en el trámite de un caso.

La definición de las tutelas atribuibles al Adjudicatario se realizará una vez suscrito el contrato en la etapa de pre-operativos.

**5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR MILLENIUM BPO, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARIELA CUELLAR TAFUR – GERENTE COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 18 DE JUNIO DE 2015.**

**5.1. OBSERVACIÓN:**

En el numeral 4.1.2.1 Se especifica que los costos de las líneas telefónicas serán asumidos por el proponente. Nos podrían por favor informar los costos de estas líneas e histórico mensual.

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El costo mensual promedio de las líneas telefónicas que deben ser asumidas por el Proponente Adjudicatario es de \$523.580; los históricos mensuales se encuentran en el ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES.

**5.2. OBSERVACIÓN:**

En el numeral 4.1.4.5 se define que se debe tener un plan de contingencia para el personal que no se presente a laborar por diferentes causas, es posible que se pueda tener atención presencial virtual, por medio de unos dispositivos especiales, cuando se presente este ausentismo?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.1.4.5. Plan de Contingencias y/o Novedades de Personal del Proponente Adjudicatario y para ello deberá disponer el personal back up para suplir la novedad y garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio.

**5.3. OBSERVACIÓN:**

Numeral 4.1.5 Capacitación. Cuál es el tiempo de duración de la capacitación inicial en el proceso de implementación?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.1. En la Etapa Pre-operativa, para desarrollo de las actividades pre-operativas se dispone de un cronograma, las fechas serán definidas en conjunto entre ICETEX y el Proponente Adjudicatario, de forma que se asegure el inicio de la operación. Y se cubran todos los temas propuestos por la Entidad.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Así mismo, y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.1.5.3. Capacitación Inicial, esta se debe acoger al tiempo definido en dicho numeral el cual indica:

*“Para la contratación final del candidato, este ha debido participar en un proceso de capacitación inicial mínimo de 15 días, según el canal de atención al que ingresa y la intensidad horaria donde 10 días serán teóricos y 5 de plan canguro (práctica junto con un asesor experto en operación).*

*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 95% en el proceso de formación.”*

#### **5.4. OBSERVACIÓN:**

Numeral 4.1.6.14 Encuesta de Satisfacción. Para los canales escrito y PBX se podría realizar por medio de un robot IVR?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, las llamadas deberán ser realizadas por un asesor.

#### **5.5. OBSERVACIÓN:**

Numeral 4.2.1. En los aportes tecnológicos, dice: el proponente adjudicatario deberá proveer para su comunicación con Icetex un canal dedicado con un ancho de banda mínimo de 4 Mbps con inscripción por hardware el cual pueda ser fácil y rápidamente ampliable según la demanda de la operación. Con respecto a los servicios que se deben presentar en las instalaciones de Icetex, la entidad suministrará todos los elementos de cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN. Adicionalmente ICETEX cuenta con canales WAN entre Bogotá y los 27 puntos de atención restantes a nivel nacional. Entendemos que en los 27 puntos de atención presencial, la conectividad que tendremos hacia esos puntos será por el canal instalado en Bogotá, en las instalaciones de Icetex y que si se presentan problemas de conectividad en los 27 puntos se deberá establecer comunicación con ICETEX para su solución, teniendo en cuenta que esta red es propiedad de ICETEX. Es así?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Si, el funcionamiento de la red WAN a nivel nacional es de ICETEX; en caso de llegarse a presentar fallas técnicas atribuibles a la infraestructura de ICETEX, el proponente deberá informar la misma a la mesa de ayuda técnica de ICETEX.

#### **5.6. OBSERVACIÓN:**

Numeral 4.2.5. En este numeral se pide que se presente con un certificado de una firma auditora de sistemas, el cual garantice la calidad, confiabilidad y reserva de la información de los datos consignados en los servidores y en los sistemas de información del

proponente adjudicatario. Frente a esta observación, este certificado nos surge las siguientes preguntas.

1. Esta certificación se debe entregar al momento de seleccionar el proponente?
2. Actualmente somos certificados en ISO 27001 v 2013 Sistema de Gestión de Seguridad de La Información por el ente certificador ICONTEC. Este certificado sirve para demostrar la confiabilidad en la administración y consignación de los datos que se recibirán por parte de ICETEX y de las transacciones generadas en la atención?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

1. La entrega del certificado de una firma auditora de sistemas requerido en el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM), será definido al inicio de la etapa de pre-operativos, una vez adjudicado el presente proceso de selección.
2. Si el proponente está certificado en ISO 27001, es válida esta certificación.

#### **5.7. OBSERVACIÓN:**

Numeral 4.2.5 dice que al finalizar el plazo del contrato, se obliga al adjudicatario con ICETEX a dejar en uso el sistema de información del proponente adjudicatario (CRM) bajo los parámetros de uso y soporte contractuales, en estado óptimo de operación e implementado en su última versión sin cargo para ICETEX de pagos adicionales; lo anterior, hasta la firma del acto de liquidación del contrato (cuatro meses posteriores a la finalización del contrato). Esto quiere decir que nuestro CRM, en caso de ser seleccionados, será usado por el nuevo contratista después de finalizado el contrato? O solo se utilizara como soporte de casos atendidos en caso de que se requiera?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Solo se utilizará como soporte de casos atendidos, en caso de que se requiera.

#### **5.8. OBSERVACIÓN:**

Numeral 6.3. Evaluación de propuestas. Se podría proponer en lugar de personal adicional, equipos que permitan la atención virtual presencial?

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, ICETEX requiere como se establece en el numeral 6.3. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS, personal adicional como valor agregado para la operación, por las cuales el proponente recibirá puntaje de acuerdo con la cantidad ofertada.

#### **6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN SA, A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

## 6.1. OBSERVACIÓN:

### 4.1.4.2. Estructura por Asesor

Se solicita que los coordinadores sean profesionales. Teniendo en cuenta la labor que van a desarrollar, se solicita que se permita que estos cargos sean atendidos por profesionales o en su defecto estudiantes universitarios de octavo semestre en adelante de las carreras requeridas por la entidad y que se convalide con experiencia en el manejo de equipos de trabajo y en el trato a los clientes, los semestres faltantes para culminar sus estudios profesionales.

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, ICETEX considera adecuada la formación académica mínima requerida para asumir los diferentes cargos y roles; en los casos en que se admite la homologación (Atención Escrita y Formación), ICETEX consideró prudente esta opción de acuerdo con los perfiles que actualmente se encuentran desempeñándose en estos cargos.

## 6.2. OBSERVACIÓN:

### 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS

En el pliego se cita: "Sin demérito de lo anterior, ICETEX se reservará el derecho de aplicar cualquier otra técnica o método direccionado a la medición de los niveles de servicio exigidos en el presente documento, cuyos resultados se tendrán en cuenta por parte de la supervisión del contrato, con el fin de propender a la mejora continua de la operación."

El desarrollo operativo y económico del contrato estará enmarcado dentro del cumplimiento de los niveles de servicio, acorde a lo citado en el anexo Indicadores de Gestión, no obstante mediante el párrafo anteriormente transcrito, se permite a la entidad hacer cambios que el proveedor estaría obligado a aceptar y en tal sentido podría generarse penalizaciones por incumplimiento de indicadores que medidos como lo pide el anexo de indicadores, no presentarían incumplimiento, pero ante una modificación posterior, eventualmente si podrían incumplirse; generando esto un riesgo económico para el proveedor.

Por lo anterior, se solicita eliminar el citado párrafo o en su defecto delimitarlo de tal manera que no dé lugar a interpretaciones posteriores y que no permita cambios unilaterales en el contrato.

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, en el numeral 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS, en ningún momento se da a entender que se realizará modificaciones unilaterales del contrato; teniendo en cuenta que la operación es dinámica la Entidad busca la mejora continua y es en este estricto sentido que de acuerdo con la necesidad del servicio se puede aplicar cualquier otra técnica o método direccionado a la medición de los niveles de servicio exigidos en el Pliego de Condiciones, de tal forma que la sinergia entre el

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Proponente Adjudicatario e ICETEX refuerce la alianza estratégica en pro del beneficio del cliente.

### 6.3. OBSERVACIÓN:

#### 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018

En el pliego se cita: "Todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones técnicas, sus costos deben ser asumidos por el Contratista, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes."

Se solicita delimitar esta obligación para el proveedor, toda vez que esta indicación en el pliego, permite a la entidad cualquier tipo de solicitud que al ser ejecutada de manera obligatoria por el proveedor, eventualmente puede generar un desequilibrio económico.

### RESPUESTA DE ICETEX:

Los cambios requeridos en el penúltimo párrafo del numeral 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018; son modificaciones que la Entidad puede realizar por necesidad del servicio, estos cambios desde el punto de vista técnico o tecnológico deben ser el resultado de planes de mejoramiento continuo al proceso de atención en ICETEX, el cual se caracteriza por ser integral y dinámico.

De acuerdo con lo anterior, en el evento en que se requiera optimizar el proceso en pro de mejorar la experiencia del cliente, se puede realizar sobre los canales de atención y su funcionalidad, sobre las opciones del IVR, sobre las funcionalidades del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), en el workflow definido para las operaciones y el escalonamiento, sobre las tipificaciones y los reportes requeridos entre otros; de tal forma que la sinergia entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX refuerce la alianza estratégica en pro del beneficio del cliente.

Icetex procederá a modificar mediante adenda este numeral.

## 7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OESIA COLOMBIA S.A, A TRAVÉS DE LA SEÑORA LILIANA MEDINA DURÁN – EJECUTIVO DE CUENTA, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

### 7.1. OBSERVACIÓN:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PAGINA DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN PARA EL CLIENTE
Pliego de Condiciones Definitivo	32	De acuerdo al 3.3.2 CAPACIDAD FINANCIERA. "El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros y en los siguientes años: A Diciembre 31 de 2014 y a Diciembre 31 de 2013" Se solicita respetuosamente a la entidad solicitar únicamente los estados financieros a Diciembre 31 de 2014.



**RESPUESTA DE ICETEX:**

Se mantiene lo estipulado en el pliego de condiciones. La determinación de los parámetros financieros, se realiza analizando los promedios del sector, tanto para los indicadores de liquidez, como endeudamiento y rentabilidad, los cuales miden la capacidad de operación y estabilidad financiera requerida para el proceso de contratación según las necesidades del mismo, razón por la cual se exigen indicadores y Formatos Nos. 6, 7, 8 y 9 con el resumen de los Estados Financieros para los años 2013 y 2014.

**7.2. OBSERVACIÓN:**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PAGINA DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN PARA EL CLIENTE
Pliego de Condiciones Definitivo	23	De acuerdo al 3.1 PARTICIPANTES Y REQUISITOS. "Podrán participar como proponentes en el presente proceso de selección pública, todas las personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras de naturaleza pública o privada, consorcios y/o uniones temporales o bajo cualquier otra forma de asociación admitida por las leyes de la República de Colombia, que tenga incluido en su objeto social actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario), lo cual se acreditará con la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, que tengan capacidad legal para contratar y que no se encuentren incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en las leyes colombianas vigentes." Se solicita respetuosamente a la entidad omitir el texto (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario) ya que esta especificación puede propiciar malas interpretaciones ente los proponentes.

**RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, teniendo en cuenta que los requisitos de experiencia requeridos en los procesos contractuales deben ser relacionados y proporcionales con las necesidades a contratar por la Entidad, para el caso en concreto ICETEX requiere que la firma a seleccionar cuente con la actividad en servicios de atención al cliente o al usuario ya que es el objeto del presente Proceso de Selección.

**7.3. OBSERVACIÓN:**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PAGINA DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN PARA EL CLIENTE
----------------------	----------------------	-----------------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PAGINA DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN PARA EL CLIENTE
Pliego de Condiciones Definitivo	35	De acuerdo al 3.4.2.2. Experiencia Específica. "Adicionalmente a la experiencia general, el Proponente deberá demostrar la siguiente experiencia específica: El Proponente deberá aportar como mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de contratos para cada canal, expedidas por el Contratante (entidad pública o privada) (no se permite auto-certificaciones), cuya sumatoria de las atenciones gestionadas en promedio anual sea igual o superior: · Trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Contact Center · Trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Personalizada. · Cien mil (100.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Virtual. Se solicita respetuosamente a la entidad solicitar únicamente la experiencia general, la cual es bastante exigente tanto en presupuesto como en ejecución de contratos similares al presente proceso de selección.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, dado que la experiencia general y en la específica se van a verificar aspectos distintos por la dinámica de la operación, ICETEX requiere contratar una firma que tenga la capacidad de responder por la operación durante todo el plazo de ejecución y que adicionalmente cuente con la experiencia en operaciones en los canales de atención Contact Center, Personalizada y Virtual, recientes que estén activas en el mercado.

Por lo anterior, no se acepta la observación y se mantiene conforme el Pliego de Condiciones.

#### 7.4. OBSERVACIÓN:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PAGINA DEL DOCUMENTO	OBSERVACIÓN PARA EL CLIENTE
Pliego de Condiciones Definitivo	34	De acuerdo al No. 3.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA Se solicita respetuosamente que para empresas colombianas pertenecientes a Grupos o conglomerados extranjeros sean válidas las experiencias ejecutadas por su Casa Matriz y/o demás filiales, en virtud de acuerdos de colaboración empresarial.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, dado que ICETEX requiere que la experiencia la demuestre la empresa que va a prestar el servicio efectivamente.

Con respecto a la experiencia que se debe acreditar debe ser del Proponente que presenta su oferta en el proceso, no se acepta experiencia de una firma que no se identifique como el proponente.

En el evento que el Proponente no cuente con la totalidad de las condiciones expresadas en el Pliego puede acudir al numeral 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación).

## 8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EMTELCO BPO, A TRAVÉS DE LA SEÑORA ISABEL CRISTINA LONDOÑO SALAZAR – EJECUTIVA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

### 8.1. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.10 Niveles de Servicio Exigidos	Página 76	El reconocimiento a favor del ICETEX del 1% cuando se presente incumplimiento del Nivel de servicio en 5 días del mes, dicho porcentaje corresponde al 1% de la facturación de cada uno de los 5 días afectados del canal?

### RESPUESTA DE ICETEX:

No, en caso de presentarse el incumplimiento del que se habla en el numeral 4.1.10 Niveles de Servicio Exigidos, este reconocimiento a favor de ICETEX de 1% será descontado del valor de la factura mensual del canal de atención Contact Center.

### 8.2. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.10 Niveles de Servicio Exigidos	Página 76	El reconocimiento a favor del ICETEX no superará el 10% del valor de la factura total del contrato de cada canal?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Haciendo claridad en relación con el párrafo observado, ICETEX ha definido indicadores de gestión con reconocimiento para la Entidad en caso de que el Proponente Adjudicatario los incumpla; no obstante, en caso de que se presente la eventualidad de que el Proponente Adjudicatario incumpla varios de los indicadores y la sumatoria del porcentaje de descuento sea superior al 10%, ICETEX solo descontará hasta el 10% de la factura mensual indicado en el numeral 4.1.10 Niveles de Servicio Exigidos.

### 8.3. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.14 Entrega de la operación durante el proceso de liquidación del contrato año 2018	página 78	Por favor aclarar el alcance de la entrega de la infraestructura tecnológica

### RESPUESTA DE ICETEX:

En caso que durante el desarrollo del contrato ICETEX entregue infraestructura tecnológica al Proponente Adjudicatario, esta deberá ser devuelta.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

#### 8.4. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.14 Entrega de la operación durante el proceso de liquidación del contrato año 2018	página 78	Por favor aclarar el alcance de la entrega del hardware de la operación

#### RESPUESTA DE ICETEX:

En caso que durante el desarrollo del contrato ICETEX entregue hardware al Proponente Adjudicatario, esta deberá ser devuelta.

#### 8.5. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.2.1	Página 49	Por favor nos informan los pagos realizados en el último año de la red RDSI PRI del número posicionado

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El costo mensual promedio de las líneas telefónicas que deben ser asumidas por el Proponente Adjudicatario es de \$523.580.

#### 8.6. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.2.1	Página 49	Por favor nos informan los pagos realizados en el último año de las líneas 019003313777 y 4173535

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El costo mensual promedio de las líneas telefónicas que deben ser asumidas por el Proponente Adjudicatario es de \$523.580.

#### 8.7. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.2 Definición técnica y alcance de los canales	Página 47	Por favor aclarar si dentro del alcance de atención virtual está incluido la prestación de servicio que existe actualmente "Camila"

#### RESPUESTA DE ICETEX:

No, el asistente virtual denominado "Camila", es un canal dispuesto por la Entidad que no se encuentra contemplado en el contrato de atención al usuario de ICETEX; el alcance del sistema de atención virtual se encuentra definido en los numerales 4.1.2.3. Atención Virtual; 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual y en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

### 8.8. OBSERVACIÓN:

Documento	Ubicación	Página	Observación
01 Pliego de Condiciones Definitivo	4.1.2.3 Atención virtual	Página 54	Por favor nos informan cómo se definen las 24 horas hábiles

### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.3. Atención Virtual, el Proponente Adjudicatario deberá disponer y gestionar la malla de turnos para el número mínimo de personal requerido en el canal (17 puestos de trabajo); lo anterior de acuerdo con las estadísticas y el tiempo definido para emitir respuesta (24 horas hábiles), garantizando la gestión y el cumplimiento de indicadores. En ese sentido, las horas hábiles estarán atadas a la malla de turnos y al horario laboral definido por el Proponente Adjudicatario, el cual deberá ser informado a la supervisión del contrato en la etapa de pre-operativos y empalme, para validar el número de horas hábiles diarias.

### 9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES, A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO VALDES CALDERON – DIRECTOR COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

#### 9.1. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
FORMULARIO 3 . PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN (ENTREGA, PREOPERATIVOS Y EMPALME)	I. Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la entidad o del nuevo outsourcing.	Entendemos que para el cumplimiento de los tiempos establecidos por <b>EL ICETEX</b> para dar inicio al plan de empalme y salida final de la operación, las tareas establecidas en los numerales I, II, III, IV, V, y enunciadas en este documento, serán aceptadas tanto por el proveedor actual como por la Entidad Contratante en cuanto a los tiempos que el Proponente establezca en el formulario 3 . Es correcta nuestra interpretación?
	II. Entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado, con sus respectivos históricos, de acuerdo con lo establecido en el Contrato No. 0467 de 2012.	
	III. Entrega o remplazo de hardware y software utilizados	
	IV. Inventario de entrega de las sedes.	
	V. Entrega de operaciones	

### RESPUESTA DE ICETEX:

Posterior a la fecha de adjudicación del presente proceso de Selección Pública, se espera suscribir el Acta de Inicio del contrato. Con esta fecha se programarán conjuntamente las actividades Pre operativas y de Empalme sugeridas en el formulario No. 3. De acuerdo con ellos esperamos desarrollar estas actividades en Agosto y Septiembre del presente año.

#### 9.2. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
---------------------	--------------------	----------

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA
PLIEGO DE CONDICIONES	4.1.6.3. Monitoreo	<p>El párrafo dice:</p> <p>Los resultados obtenidos por los monitoreos auditados realizados por ICETEX se tendrán en cuenta en el indicador de calidad emitido, por tal razón podrán penalizar en la factura del Proponente Adjudicatario y sumaran como muestras de la nota de monitoreo grupal por asesor.</p> <p>Observación:</p> <p>Solicitamos respetuosamente a la entidad tener en cuenta y aceptar: <u>Que la muestra a realizar para el proceso de monitoreo se ejecuta a través de un proceso aleatorio, la cual no genera sesgo</u>", los monitoreos auditados por <b>EL ICETEX</b> deben estar únicamente en el indicador del Asesor el cual afecta su desempeño y se genera retroalimentación y/o en su defecto el proceso correspondiente según lo identificado.</p>

### RESPUESTA DE ICETEX:

Los monitoreos de calidad están enfocados a mejorar la calidad del servicio de los canales de atención, por tal motivo se tienen en cuenta la nota de calidad de los monitoreos del Proponente Adjudicatario como de ICETEX para el cálculo del indicador de calidad emitido.

### 10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OUTSOURCING S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA NOHORA ROCIO BEJARANO V. – LÍDER DESARROLLO NUEVOS NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

#### 10.1. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO Y NUMERAL	PREGUNTA
Numeral 3.3.1.1 Estados Financieros	Por favor confirmar si Aparte de los formatos de información financiera N° 6, 7, 8 y 9 del año 2014, se deben adjuntar los estados financieros auditados y firmados del proponente?.

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se deben adjuntar adicionalmente los Estados Financieros; tal como lo menciona el pliego se deben presentar los Formatos Nos. 6, 7, 8 y 9 con el resumen de los Estados Financieros para los años 2013 y 2014.

#### 10.2. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO Y NUMERAL	PREGUNTA
Comunicación Escrita	Con el fin de realizar el dimensionamiento de papelería y del envío de las respuestas escritas, por favor informar el número de atenciones escritas mensuales que se envían por correo certificado.

### RESPUESTA DE ICETEX:

El número de comunicaciones que se envían por correo certificado corresponde a las respuestas a casos con solicitud de garantías que para 2015 es de 292 en promedio mensual. Las demás comunicaciones se envían por correo normal; el en el ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, se encuentra el histórico del canal de atención Escrita.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES, el protocolo propuesto debe incorporar que durante la atención se solicite al usuario su autorización para remitir respuesta electrónica a sus SPQR, (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos); así mismo, en el protocolo se debe incorporar, para todos los canales, la respuesta a través de correo electrónico y de acuerdo con lo indicado en el 4.1.2.4. Atención Escrita, el Proponente Adjudicatario debe contar con un sistema de información que permita cumplir con las políticas de virtualización del servicio y de gobierno en línea, en temas referentes a la notificación, envío y recibo de respuestas a comunicaciones escritas en forma electrónica.

### 10.3. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO Y NUMERAL	PREGUNTA
Anexos	De acuerdo a respuesta entregada por Icetex a las preguntas formuladas al prepliego por Outsourcing, respecto al espacio para firma de los anexos, muy amablemente solicitamos aclarar si el espacio que dice Representante legal del Proponente, se refiere entonces a la firma y no al nombre. Si la respuesta es afirmativa no es necesario poner el nombre del Representante Legal.?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

En el campo destinado para el Representante Legal del Proponente se debe consignar el nombre del funcionario nombrado en el cargo mencionado y su firma.

### 11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VENTAS Y SERVICIOS S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA LIZ ROCIO BERMÚDEZ J. – ANALISTA III COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

#### 11.1. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	El diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de IVR se debe realizar desde 0 o se trabajaran lo ajustes sobre el existente?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El proceso del IVR con el nuevo Proponente Adjudicatario debe ser un desarrollo nuevo que involucre un modelo optimizado de atención, segmentado y que permita tener todas las estadísticas para el seguimiento de la operación.

#### 11.2. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Cuál es el modelo de pago de transacciones en IVR? (minuto de navegación, transacción, consultas)

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR, los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida; no obstante, todas las llamadas o atenciones serán depuradas con los siguientes criterios:

- Criterio 1 Excluir Entre Semana Fuera de Horario.
- Criterio 2 Excluir Sábado Fuera de Horario.
- Criterio 3 Excluir Domingo Fuera de Horario.
- Criterio 4 Excluir Llamadas IVR no terminadas.

Dentro del seguimiento al proceso, la Supervisión podrá modificar y ampliar las depuraciones del proceso.

### 11.3. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	El dominio e infraestructura para el servicio de email que se maneja para la campaña debe ser suministrado por nosotros?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Si, sin embargo para algunos casos especiales, habrá personal del Proponente Adjudicatario que por su labor específica tendrá una cuenta de correo de ICETEX.

### 11.4. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Se maneja el mismo estándar de dotación en todas las ciudades, teniendo en cuenta que las oficinas están ubicadas en ciudades donde hay climas variados?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

ICETEX considera que se debe conservar los uniformes de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.4. Dotación; sin embargo, se debe dar manejo adecuado de los materiales en los que se confeccionan de acuerdo con los diferentes climas.

### 11.5. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	El sistema de digiturno será de la propiedad y administrado por quién?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.11.5. Sistema de Gestión de Turnos, el Proponente Adjudicatario deberá suministrar un sistema de gestión de turnos para todos los puntos de atención a nivel nacional, con administración centralizada en Bogotá; así mismo, el sistema no debe ser un desarrollo propio del Proponente, deberá ser un sistema comercial de un proveedor reconocido.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



De acuerdo con lo anterior, es responsabilidad del Proponente Adjudicatario definir la forma como adquiere este servicio, en todo caso debe cumplir con el lleno de requisitos y funcionalidades requeridas en el numeral 4.2.11.5.; así mismo, la administración será responsabilidad del Proponente Adjudicatario, sin embargo, ICETEX proveerá en el formato indicado por el proveedor, el contenido para su transmisión, estos están asociados a mensajes institucionales, videos de educación financiera, divulgación de productos y servicio entre otros y el proveedor debe suministrar videos de interés general o cultura, así como imágenes de paisajes, noticias para resaltar o videos de entretenimiento, entre otros; los cuales deben contar con los permisos necesarios para su transmisión y la aprobación de ICETEX para la proyección.

#### 11.6. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Para el canal de atención escrita cual es nuestro nivel de solución, primer contacto escalamiento?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Los asuntos que se desarrollan en el canal de atención escrita, corresponden a 12 tipificaciones que requieren un proceso especial de acuerdo con los procedimientos que establecen las áreas misionales.

La gestión de este canal se complementa con el registro de novedades en el sistema de crédito y cartera, por esta razón se requiere que el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) se lleve un control sistematizado para el cumplimiento de indicadores establecidos en el Pliego de Condiciones.

#### 11.7. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Las líneas telefónicas del servicio grandes clientes ya existen o se deben contratar?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes, para el desarrollo de la operación, ICETEX dispone de cinco (5) líneas telefónicas destinadas a las cinco (5) sedes principales, (1 Bogotá DC, 1 Barranquilla, 1 Bucaramanga, 1 Cali, 1, Medellín); estas líneas son propiedad de la Entidad y serán administradas e interconectadas con los sistemas de información del Proponente Adjudicatario para garantizar la consolidación y registro de la operación en el sistema. El costo de estas líneas será asumido por ICETEX. De acuerdo con lo anterior, las líneas telefónicas para el canal de Grandes clientes ya existen.

#### 11.8. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
---------------------------------	----------

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Dentro de la estructura de personal no se menciona el cargo de supervisor de personal, esta figura se debe contemplar de parte nuestra y de ser así cuál es el perfil y ratio de agentes?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.2. Estructura por Asesor, los Proponentes en su propuesta deberán dimensionar el equipo humano operativo-administrativo-directivo de staff propio del Proponente y proyectarlo al plazo de la ejecución del contrato; de acuerdo con lo anterior, el cargo de supervisor de personal lo define el Proponente de acuerdo con las necesidades del proyecto.

**11.9. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	Cuál es la cantidad estimada de licencias de office que se requieren?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

La cantidad de licencias está determinada por el número de personas que el Proponente Adjudicatario disponga para atención de los usuarios de ICETEX.

**11.10. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	El sistema de CRM debe ser desarrollado e integrado a mercurio al 100% por parte nuestra o ya se cuenta con sistema propio del cliente?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

ICETEX entregará la interface para la integración de registros entre el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) y el Sistema de gestión Documental Mercurio.

**11.11. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2016	Especificar de manera detallada que cargos de los mencionados en el documento requieren de visita domiciliaria o estudio de seguridad ya que en el pliego mencionan lo siguiente: " <u>visita domiciliaria específicamente para los profesionales de grandes clientes y las personas de canal presencial</u> ".

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal, la visita domiciliaria se debe realizar para los profesionales de Grandes Clientes y los asesores del canal de atención Personalizada.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

**11.12. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2017	Especificar de manera detallada el nombre de los programas ofimáticos y el nivel que deben saber las personas que se vinculan ya que el documento menciona lo siguiente: <u>"las personas que se vinculen deben tener destrezas y habilidades en manejo de herramientas ofimáticas (procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e.mail")</u> .

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Esto hace referencia a la habilidad de las personas en el manejo de hojas de cálculo, procesadores de palabra, programa de correos electrónico, programas para elaborar presentación y los diversos aplicativos transaccionales de ICETEX. Ejemplo (Word, Excel, Power Point, Outlook, etc).

**11.13. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2018	Especificar cuál es el tiempo que se demora ICETEX en dar el aval para poder proceder con la contratación del personal ya que dichos tiempos se deben tener en cuenta durante el proceso de selección, entrenamiento y contratación para el cumplimiento de los ANS.

**RESPUESTA DE ICETEX:**

ICETEX dará el aval como máximo tres días hábiles posteriores a la recepción de la documentación completa, hojas de vida, certificaciones y notas del proceso de formación.

**11.14. OBSERVACIÓN:**

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2019	Los costos de personal de los 30 días hábiles anteriores al inicio del contrato donde ya se deben presentar las personas por parte del Proponente serán recompensados económicamente en la facturación posterior al inicio o debe ser asumido por el Proponente.

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.3. REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO, el Proponente Adjudicatario destinará sus recursos, personal, experiencia y todos los costos directos e indirectos, para la adecuación, montaje, pruebas, implementación y puesta en marcha que permita la prestación de la totalidad de los servicios contratados. Así mismo, en el numeral 4.1.5.1. En la Etapa Pre-operativa, se establece que el Proponente Adjudicatario asumirá los costos que represente la capacitación, con el fin de garantizar el cumplimiento del periodo de empalme. En este Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

sentido como estas actividades hacen parte de los pre-operativos, deben ser cubiertas a todo costo por el Proponente Adjudicatario.

#### 11.15. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2020	Especificar si los salarios de cada uno de los cargos detallados en el pliego para el personal Staff es definido por el Contratante o por el Proponente.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

La remuneración del personal staff requerido para el apoyo de la operación definido en el numeral 4.1.4.2. Estructura por Asesor, es responsabilidad del Proponente Adjudicatario, por lo tanto es autónomo en la decisión de la asignación de estos valores.

#### 11.16. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2021	Especificar si la cantidad de trabajadores por cada uno de los perfiles especificados en el pliego es definida por el Contratante o por el Proponente.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Los perfiles, conocimientos y requisitos para cada canal de atención que se detallan en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal, deben ser suministrados por el Proponente Adjudicatario de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5 REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO, cuyas cantidades son detalladas en los numerales específicos de cada canal (3.5.2 al 3.5.7).

#### 11.17. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	El costo de la implementación del sistema de gestión de turnos se debe contemplar dentro del costo operacional o debe ser un costo aparte.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.1. PROPUESTA ECONÓMICA, El Proponente debe incluir y calcular dentro de los costos de su propuesta entre otros los siguientes factores:

- Nómina.
- Equipos.
- Hardware.
- Software.
- Canales de comunicación.
- Capacitación.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

- Uniformes.
- Papelería.
- Supervisión.
- Envío de correspondencia.
- Los demás requeridos en el capítulo de Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, para el correcto desarrollo de la operación.

Así mismo, en el numeral 3.5.1. PROPUESTA ECONÓMICA se establece que el valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución, empalme y entrega; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato, el empalme y la entrega de la operación al finalizar el mismo; por consiguiente, ICETEX no reconocerá valor alguno por reajustes efectuados por el Proponente Adjudicatario por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del Proponente Adjudicatario.

De acuerdo con lo anterior, este **no** se debe considerar como un costo aparte.

#### 11.18. OBSERVACIÓN:

DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA
PLIEGO CONDICIONES PLIEGO DEFINITIVO PROCESO SELECCION 006 2015	en el tema hardware de Pc's si la marca puede ser la del proveedor que venimos trabajando en la compañía

#### RESPUESTA DE ICETEX:

La marca de los equipos es indiferente, lo que deben tener en cuenta es que sean equipos de última tecnología o sea equipos que les permitan a su personal realizar sus labores de forma rápida y segura.

#### 12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR DIGITEX, A TRAVÉS DE LA SEÑORA LILIANA MARCELA MEDINA C. – GERENTE DE CUENTA, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

##### 12.1. OBSERVACIÓN:

De acuerdo al numeral 3.4.2.1. Experiencia General:

El Proponente deberá acreditar experiencia general en ejecución de contratos de operaciones Front Office, Back Office y Contact Center para modelos de atención de personas naturales y jurídicas (clientes corporativos, empresariales o grandes clientes); cuya sumatoria del valor de los contratos sea igual o superior al 150% del valor total del

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

presupuesto asignado al presente Proceso de Selección es decir igual o superior a \$37.098.111.344 y cuya sumatoria de los años de experiencia relacionada a operaciones Front Office, Back Office y Contact Center sea igual o superior a diez (10) años. Para demostrar la experiencia general el Proponente deberá aportar como mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de contratos expedidas por el Contratante (entidad pública o privada) (no se permite auto-certificaciones), las certificaciones de experiencia presentadas no necesariamente deben contener las tres (3) operaciones antes descritas, se pretende que evaluadas en conjunto, se evidencie la capacidad y experiencia del oferente en las 3 operaciones descritas para prestar el servicio requerido por la Entidad.

Solicitamos a la entidad con el ánimo de dar pluralidad de oferentes aceptar que la experiencia general sea soportada igual o superior a cinco (5) años.

Adicionalmente solicitamos nos informen si dicha experiencia debe ser soportada en cada uno de los canales de atención.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, ICETEX busca contratar una empresa que de acuerdo con el sondeo de mercado, la dinámica del sector y las nuevas prácticas técnicas y tecnológicas, se encuentre en capacidad de demostrar operaciones recientes que estén activas en el mercado y que brinden valor agregado a sus operaciones.

Es importante aclarar que la experiencia general el Proponente debe acreditarla con mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de **contratos** expedidas por el Contratante (entidad pública o privada).

### 13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ALLUS GLOBAL BPO CENTER A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARÍA CAROLINA BONILLA POTES – GERENTE DE NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 19 DE JUNIO DE 2015.

#### 13.1. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
3.6	Metodología de pagos	¿Las horas laborales mes corresponden a horas que el asesor este realizando las actividades que corresponda o incluye descansos entrenamientos, etc.?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Las horas laborales mes indicadas en el numeral 3.6 METODOLOGÍA PARA EL PAGO, incluyen todas las actividades que se deben desarrollar para la ejecución del contrato; en este sentido incluyen descansos entrenamientos, etc.

#### 13.2. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
---------	-----------------	-------------

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.1	Requerimientos y especificaciones Técnicas	En la gráfica que se adjunta se indica que el grupo de Grandes Cliente tiene un Back-office. Favor aclarar por favor ¿Que labores realizan y cuantas personas son actualmente? ¿Estos asesores contestan llamadas?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes, el Proponente Adjudicatario debe contar con un equipo de personas de back office encargado de adelantar procesos de segundo nivel en las instalaciones de ICETEX para la respuesta de casos. Actualmente se tienen tres personas en este rol.

**13.3. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.2.	Atención Personalizada	Cuando se indica que ICETEX proveerá el mobiliario ¿Se refiera a silla y cubículo?, Podrían detallar si incluye algo más?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Si, ICETEX proveerá la silla y el cubículo, además de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.11. REQUERIMIENTOS REFERENTES AL HARDWARE, Para los servicios de atención que se prestan en las instalaciones de la Entidad, Personalizada, Grandes Clientes y PBX, ICETEX proveerá el mobiliario de los puestos de trabajo, la infraestructura eléctrica, de cableado estructurado, conectividad LAN y WAN entre sus puntos de atención; no obstante, los diferentes elementos de hardware, su provisión, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo y recuperación debe ser suministrada por el Proponente Adjudicatario.

**13.4. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.2.	Atención Personalizada	Se indica que en los puntos de atención con bajo flujo de usuarios el asesor estará en la modalidad de multicanalidad, ¿Específicamente que actividades realizará en tiempo donde el flujo de usuarios sea bajo?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo definido en el numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES, es la responsabilidad de desempeñarse en dos canales dentro de su jornada laboral; siendo titular en uno de ellos y atendiendo el otro como apoyo en las horas valle o en momentos en que no hay congestión y la dinámica de la operación le permite atender en la otra modalidad. Para este caso las labores específicas serán la atención del canal de atención Virtual.

**13.5. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
---------	-----------------	-------------

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2	Definición técnica y alcance de los canales	Es claro que en los puntos de atención su horario es de 8:00 a 4:30 p.m., ¿el canal de Escritos debe tener el mismo horario? o se podría extender ya que estará en las instalaciones del cliente?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El Proponente Adjudicatario dispondrá de la jornada laboral siempre y cuando no exceda lo contemplado en la legislación laboral colombiana; en este sentido, el Proponente Adjudicatario deberá disponer y gestionar la malla de turnos para el número mínimo de personal requerido en el canal (7 puestos de trabajo); lo anterior de acuerdo con las estadísticas y el tiempo definido para emitir respuesta (15 días hábiles), garantizando la gestión y el cumplimiento de indicadores.

**13.6. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2	Definición técnica y alcance de los canales	Favor indicar ¿Qué clase de atenciones escritas vamos a atender, derechos de petición, tutelas? O solo será reclamaciones concernientes al temas de crédito?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El Proponente Adjudicatario deberá atender las comunicaciones escritas relacionadas con solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, tutelas y demás comunicaciones relacionadas con el portafolio de productos de la Entidad. No obstante, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.8. TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO, la tabla de tipificaciones se entregara al Proponente Adjudicatario una vez se inicie la etapa de pre-operativos.

**13.7. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contacto Center e IVR (Interactiva Voice Response)	Por favor indicar ¿La duración promedio de una llamada de IVR?, es de vital importancia tener los históricos de duración ya que la tarifa es solicitada por llamada

**RESPUESTA DE ICETEX:**

La duración promedio de las llamadas en IVR es 00:02:37 minutos.

**13.8. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contacto Center e IVR (Interactiva Voice Response)	Por favor aclara si todas las llamadas que ingresen al IVR será facturadas?, si no cuales estaría excluidas?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR, los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida; no obstante, todas las llamadas o atenciones serán depuradas con los siguientes criterios:

- Criterio 1 Excluir Entre Semana Fuera de Horario.
- Criterio 2 Excluir Sábado Fuera de Horario.
- Criterio 3 Excluir Domingo Fuera de Horario.
- Criterio 4 Excluir llamadas IVR no terminadas.

Dentro del seguimiento al proceso, la Supervisión podrá modificar y ampliar las depuraciones del proceso.

### 13.9. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contacto Center e IVR (Interactive Voice Response)	Según el cuadro de TMO vemos un disminución en el TMO en septiembre y agosto, ¿Por qué se da esa disminución?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Esta disminución es consecuencia de la estacionalidad que se presenta en la operación; los meses de agosto y septiembre corresponden a temporada baja.

### 13.10. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contact Center e IVR (Interactiva Voice Response)	Según el cuadro de TMO vemos un aumento en el TMO en mayo, ¿A qué se debe el aumento?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Este aumento es consecuencia de la estacionalidad que se presenta en la operación; mayo corresponde a temporada alta.

### 13.11. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contact Center e IVR (Interactive Voice Response)	Por favor indicar el histórico de abandono que se ha tenido, es importante tener este dato ya que la facturación para este servicio es por llamada.

### RESPUESTA DE ICETEX:

El nivel de abandono promedio es 4,8% y la meta está establecida en el 5% como máximo.

### 13.12. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
---------	-----------------	-------------

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contact Center e IVR (Interactive Voice Response)	Nos podrían por favor indicar ¿El % de retención que tiene el IVR actualmente?¿ (Cuantas llamadas que ingresan al IVR no pasan al asesor)?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El porcentaje de retención es del 52% de las llamadas se quedan en IVR y en el 48% se solicita paso a asesor.

**13.13. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	Nos podría enviar discriminado que clase de atenciones vamos a responder, es decir qué % son quejas, que % son derechos de petición etc.?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Este dato se encuentra publicado en el ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, Es importante aclarar que el modelo de atención debe cumplir los parámetros normativos del Código Contencioso Administrativo donde un derecho de petición se puede presentar de manera verbal y debe ser atendido dentro de los tiempos que establece la norma.

**13.14. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	Por favor indicar ¿Cuantas atenciones contesta un asesor al día?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

En el ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, se encuentra la información correspondiente al canal de atención Escrita, el Proponente a partir de esta estadística podrá conocer el número de atenciones que contesta un asesor al día.

**13.15. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	¿Qué % de atención vienen del canal virtual?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.4. Atención Escrita, la gestión del canal de atención Escrita es de manera centralizada y soluciona y da respuesta a comunicaciones escritas que radican los beneficiarios, usuarios o ciudadanos en general, en los puntos de atención de ICETEX a nivel nacional. De acuerdo con lo anterior, el canal soluciona lo radicado en las ventanillas de atención.

**13.16. OBSERVACIÓN:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	¿Todas las respuestas se deben enviar en forma física?, es decir carta impresa?, o se contestaran por correo electrónico?, Por favor indicar qué % son impresas y cuales son enviadas por correo electrónico?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES, el protocolo propuesto debe incorporar que durante la atención se solicite al usuario su autorización para remitir respuesta electrónica a sus SPQR, (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos); así mismo, en el protocolo se debe incorporar, para todos los canales, la respuesta a través de correo electrónico y de acuerdo con lo indicado en el 4.1.2.4. Atención Escrita, el Proponente Adjudicatario debe contar con un sistema de información que permita cumplir con las políticas de virtualización del servicio y de gobierno en línea, en temas referentes a la notificación, envío y recibo de respuestas a comunicaciones escritas en forma electrónica. En consecuencia, no todas las comunicaciones radicadas deberán ser respondidas con carta impresa, el porcentaje de comunicaciones que se envíen por correo dependerá de la gestión que el Proponente Adjudicatario realice para buscar la autorización del remitente.

**13.17. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	¿Cuántas cartas se entrega por día?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El número de comunicaciones que se envían por correo certificado corresponde a las respuestas a casos con solicitud de garantías que para 2015 es de 292 en promedio mensual. Las demás comunicaciones se envían por correo normal; el en el ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, se encuentra el histórico del canal de atención Escrita.

**13.18. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	¿Se tienen plantillas estándar para contestar las diferentes atenciones?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Si, la Entidad tiene plantillas estándar por tipificaciones para emitir respuesta a las comunicaciones; no obstante, dado que el proceso es dinámico estas pueden cambiar de acuerdo con el detalle de los requerimientos y solicitudes.

**13.19. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	Por cada respuesta en promedio ¿Cuántas hojas impresas requieren?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

El número de hojas requeridas para emitir respuesta dependerá de la cantidad de solicitudes y el detalle que solicite el usuario en su comunicación; no obstante, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.4. Atención Escrita, las respuestas emitidas deben contar con los parámetros, lineamientos y directrices establecidos por parte de ICETEX, en todo caso siempre se debe garantizar la calidad en la respuesta.

### 13.20. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.4	4.1.2.4. Atención Escrita	¿Se requiere alguna empresa de mensajería específica o ya es decisión del proponente escogerla?

### RESPUESTA DE ICETEX:

El Proponente Adjudicatario de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.4. Atención Escrita, debe garantizar el proceso de entrega de correspondencia escrita y notificación de los usuarios, el cual estará a cargo del Proponente Adjudicatario así como todos sus costos; este proceso debe cumplir con los plazos de entrega de correspondencia y notificación establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en este sentido el Proponente Adjudicatario podrá seleccionar libremente la empresa de mensajería. Es importante mencionar que dentro del pliego se menciona que se debe implementar un modelo de notificación electrónica.

### 13.21. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.6	4.1.2.6. Atención Grandes Clientes	Por favor confirmar ¿Cuántos asesores deben estar en cada sede?

### RESPUESTA DE ICETEX:

La operación de atención de Grandes Clientes contempla que debe haber presencia de un (1) asesor en cada una de las sedes Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, los demás estarán ubicados en Bogotá D.C.; no obstante, ICETEX se reserva el derecho de realizar modificaciones a esta distribución de acuerdo con la dinámica de la operación y la necesidad del servicio.

### 13.22. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.6	4.1.2.6. Atención Grandes Clientes	Nos podrían indicar ¿Cuántas visitas promedio mes se hacen a las empresas?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Planificar una visita al mes a las I.E.S ubicadas en las principales ciudades Bogotá D.C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín; el objetivo de estas visitas deben ser las de

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

acompañamiento, y seguimiento a las necesidades de información de los Coordinadores de las I.E.S. y como seguimiento al proceso de capacitación.

### 13.23. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.6	4.1.2.6. Atención Grandes Clientes	¿Cuántos asesores estarían en las instalaciones del proponente?

### RESPUESTA DE ICETEX:

En principio 8 de los asesores de Grandes Clientes estarán ubicados en la sede del proponente. Para la evaluación adicional se espera contar como máximo 4 asesores que también estarán ubicados en la sede del contratista.

### 13.24. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.6	4.1.2.6. Atención Grandes Clientes	¿Los asesores de Grandes clientes deben estar dotados de portátiles o no es necesario?

### RESPUESTA DE ICETEX:

No es necesario.

### 13.25. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.3	4.1.3. REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO	Es correcto interpretar ¿Que en los meses de empalme (Agosto y Septiembre, solo será para llevar a cabo los procesos de implementación y capacitación? O ¿El proponente seleccionado deberá empezar a operar? Es decir deberá empezar a contestar llamadas? Si así, por favor especificarnos de que tamaño deberá ser la Operación durante esos 2 meses? Favor entregar información en volúmenes de operación durante esos dos meses? Si no es así por favor explicar en detalle cual es el alcance de esos 2 meses de migración?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Los meses de agosto y septiembre se tienen contemplados para el desarrollo de las actividades entrega, pre-operativos y empalme; de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.3. REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO, el Proponente deberá presentar su Plan de Inicio de Operación (entrega, pre-operativos y empalme), al momento de la presentación de la propuesta. Las actividades de este Plan de Inicio de Operación, se iniciarán una vez finalizada la etapa de legalización del contrato. Estas actividades serán asumidas a todo costo por el Contratista actual y el nuevo operador.

Así mismo, en los Requerimientos de Inicio de Contrato (entrega, pre-operativos y empalme), contenidos en el FORMULARIO 3. PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN (Excel), se plantean las actividades mínimas requeridas para el inicio de la operación contratada.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

**13.26. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Cap 4	Talento Humano	Para dos cargos se expone esta homologación de perfil "Se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de un semestre en estudios superiores formales, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando quinto semestre en adelante en su respectiva formación académica" Es posible hacer la misma homologación para todos los cargos?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

No se acepta la observación, ICETEX considera adecuada la formación académica mínima requerida para asumir los diferentes cargos y roles; en los casos en que se admite la homologación (Atención Escrita y Formación), ICETEX consideró prudente esta opción de acuerdo con los perfiles que actualmente se encuentran desempeñándose en estos cargos.

**13.27. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Cap 4	Talento Humano	"Para la vinculación del personal deberá contar con la aprobación de ICETEX." Como es el proceso para esta aprobación?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Para el proceso de aprobación del personal, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal, donde se indica que el Proponente Adjudicatario, deberá presentar la evidencia de los requisitos académicos, de experiencia y el resultado de los procesos de selección que realice; de igual formal, de acuerdo con el numeral 4.1.5.3. 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 95% en el proceso de formación.

**13.28. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.5.3.	Capacitación Inicial	¿Cuál es el tiempo de entrenamiento de cada servicio?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.3. Capacitación Inicial, para la contratación final del candidato, este ha debido participar en un proceso de capacitación inicial mínimo de 15 días.

**13.29. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
---------	-----------------	-------------

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Cap 4	Talento Humano	Para todos los cargos de estructura se requiere experiencia previa en el rol? Es posible considerar el plan carrera en la operación garantizando el nivel de estudios y entrenamiento en el rol, haciendo la excepción en la experiencia?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

No se puede realizar excepción en la experiencia, ICETEX considera importante el desarrollo profesional de sus colaboradores, siempre y cuando se cumpla los requerimientos del numeral 4.1.4. TALENTO HUMANO y se garantice los perfiles y experiencia académica y profesional certificada.

**13.30. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.1	Contact Center e IVR	Por favor detallar la infraestructura a trasladar del adjudicatario actual al nuevo adjudicatario para poder dimensionar los costos de este proceso?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Inicialmente no se entregará infraestructura al nuevo Proponente Adjudicatario.

**13.31. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.13.	REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES	Teniendo en cuenta que el datacenter es de un tercero diferente a ICETEX, por favor especificar si hay restricción en los proveedores de enlaces de datos y si hay que pagar costos de cross connection

**RESPUESTA DE ICETEX:**

El Datacenter está contratado con la compañía LEVEL 3; sin embargo, se aclara que el canal dedicado puede ser establecido entre la sede administrativa de ICETEX Bogotá Aguas y las instalaciones del Proponente Adjudicatario. En ese orden de ideas, no se requeriría establecer conexiones en el Datacenter de ICETEX.

Adicionalmente, se aclara que el proponente debe cubrir todo lo concerniente a las actividades de integración de las plataformas de voz propias del mismo con la plataforma de voz de ICETEX.

**13.32. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.2.5.	Atención Canal PBX	Por Favor hacer claridad o especificar el alcance del traslado del PBX, para dimensionar los costos en aspectos de recursos humanos y tecnológicos

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Inicialmente el PBX no será trasladado, tal como se menciona en el Pliego de Condiciones en el numeral 4.1.2.5. Atención Canal PBX, de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del PBX podrá ser modificada por ICETEX, en cuyo caso se Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación; con base en ello y conforme las necesidades de la operación lo ameriten, cualquier cambio será revisado y validado con el Proponente Adjudicatario.

### 13.33. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.13.	REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES	Por favor facilitar el diagrama esquemático General de las conexiones que deben existir entre el ICETEX y el adjudicatario, teniendo en cuenta la forma de conexión de las dos plantas telefónicas

### RESPUESTA DE ICETEX:

El nivel de detalle técnico será suministrado en la etapa de pre-operativos y empalme. Más sin embargo, se aclara que actualmente cada sede de ICETEX cuenta con un equipo Gateway de voz el cual se encarga de ejecutar el proceso de enrutamiento de las llamadas vía voz IP a través de la red WAN de ICETEX, llegando de éste modo hacia cualquier destino (puntos de atención a nivel nacional, sede principal ICETEX o a las instalaciones del proponente adjudicatario).

Respecto a la canalización de llamadas al Proponente Adjudicatario, se realizará vía canal dedicado establecido entre ICETEX y las instalaciones del Proponente Adjudicatario. Dicho canal dedicado puede ser establecido bien sea entre el Datacenter de ICETEX y las instalaciones del Proponente Adjudicatario o entre la sede administrativa de ICETEX Bogotá y las instalaciones del Proponente Adjudicatario.

De igual forma se aclara que los costos de instalación y de operación del canal dedicado estarán a cargo del Proponente Adjudicatario. Adicionalmente se informa que la plataforma de voz de ICETEX es plataforma Cisco.

### 13.34. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.9.5.	Requerimientos Mínimos de Atención PBX	Sabiendo que la planta de ICETEX es CISCO, por favor clarificar si la integración se hará por H.323 o por SIP y actualmente como son los enlaces físicos con el proveedor actual.

### RESPUESTA DE ICETEX:

Actualmente se está haciendo uso tanto de H.323 como de SIP. El enlace actual con el proveedor es un canal dedicado.

### 13.35. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.9.3.	Requerimientos Mínimos de Atención Escrita	Se estima que con los 3 WS desarrollados es suficiente para hacer la integración entre nuestro CRM y mercurio?



**RESPUESTA DE ICETEX:**

Con mercurio solo se usa un WS de los 3 existentes.

**13.36. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.9.1	4.2.9.1. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR	ICETEX tiene un procedimiento de buzones establecido como opción para los clientes de tal forma que puedan ser contactados posteriormente si se presenta cola de llamadas? El callback debe ser automático o manual?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Dicho procedimiento es requerido. El Call Back debe ser automático, en la etapa de pre-operativos se acordará, definirá e implementarán las configuraciones que sean requeridas.

**13.37. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
	ESPECIFICACIONES GENERALES ASPECTOS TECNICOS Y TECNOLOGICOS	Para la operación de atención telefónica y para la parte escrita, qué cantidad de impresoras y scanners se requieren? También aplica 1 juego de estos periféricos por puesto de trabajo? Hay alguna sugerencia de Impresoras/Scarnes por puesto de trabajo para estos dos tipos de operaciones?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.11. REQUERIMIENTOS REFERENTES AL HARDWARE, el Proponente Adjudicatario será el único responsable de la provisión, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación y ubicación física de los diferentes elementos de hardware; así mismo, en el numeral 4.2.11.1. Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio, se indica que el Proponente Adjudicatario debe poseer su propia infraestructura y calcular bajo su criterio y experiencia la cantidad de equipos necesarios para cumplir con los niveles de servicio. En este sentido, el Proponente Adjudicatario es el responsable de dimensionar el hardware y los periféricos requeridos para los canales de atención, con excepción de las estaciones de trabajo de atención personalizada para los cuales el requerimiento se encuentra en el numeral 4.2.11.4.

**13.38. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Anexo 4	ANEXO No. 4 INFORMES MÍNIMOS DE OPERACIÓN	Hay plantillas existentes definidas para cada informe? Qué periodicidad lleva cada informe?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.12. INFORMES SOBRE LA OPERACIÓN, una vez suscrito el contrato y al inicio de la etapa pre-operativa, las partes acordarán la forma de presentación de los informes y su periodicidad.

### 13.39. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Anexo 4	ANEXO No. 4 INFORMES MÍNIMOS DE OPERACIÓN	Cuál es el objetivo del informe de gestión?

### RESPUESTA DE ICETEX:

El Informe de Gestión, es un soporte documental, que sirve de base a la entidad para mostrar los resultados del proceso de gestión del servicio, este documento es soporte documental para la facturación de los servicios, entre otros.

### 13.40. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Anexo 4	ANEXO No. 4 INFORMES MÍNIMOS DE OPERACIÓN	En qué consiste el Informe de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.?

### RESPUESTA DE ICETEX:

El proceso es auditado en forma permanente por entes externos los cuales validan el cumplimiento de las normas de atención al ciudadano. La superintendencia Financiera de Colombia realiza control sobre los aspectos consignados en el Circular Externa 052 de 2007 y 042 de 2012, relacionada con la seguridad de la información y cumplimiento de procesos tercerizados.

### 13.41. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.6.3	Monitoreo	Nuevamente por favor solicitamos confirmar, ¿Cómo realizarán el proceso de los monitoreos por parte de Icetex? Como definen la muestra? La muestra es representativa estadísticamente para efectos de penalizaciones? Volvemos a preguntar porque en los pliegos no encontramos en donde explica cómo será la metodología?

### RESPUESTA DE ICETEX:

Para la recolección de las muestras se debe utilizar el método de Muestreo Aleatorio Simple. En cuanto al cálculo del tamaño de la muestra se debe tener en cuenta lo siguiente:

- De acuerdo con lo descrito en el pliego numeral 4.1.5.10 en cuanto a la frecuencia, como mínimo dos muestras por asesor al mes.
- Teniendo en cuenta los parámetros de calidad establecidos para el año 2014, se realiza el ejercicio de evaluar cuál sería la muestra mínima requerida para tener un

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

porcentaje de confianza de 95 % y un 3 % de error, con base en la ocupación de los últimos 6 meses, que será la base para el año 2015. A continuación se muestra la herramienta utilizada para realizar el cálculo.

<b>INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR EN LA SIGUIENTE CASILLA</b>	3.0%
<b>INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION EN LA SIGUIENTE CASILLA</b>	138.482
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA NC 95% =</b>	1059

#### 13.42. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
Anexo 2 Numeral 5	Indicadores de Gestión y Niveles de Servicio exigidos	Nuevamente les solicitamos por favor contestarnos si este numeral significa que si el indicador no está entre el 91 y el 95%, penalizan el 1% de la factura, y por debajo del 90%, el 2%? No nos queda claro el ítem, ni la respuesta a la pregunta de pre pliegos.

#### RESPUESTA DE ICETEX:

Si, cuando el indicador esta entre el 90% y el 95% se aplicará un descuento del 1% del valor de la factura mensual y cuando es inferior al 90% se aplicará el 2% de descuento del valor de la factura mensual.

#### 13.43. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.3	REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO	Teniendo en cuenta lo robusta de la solución y el para IVR y para CRM es posible contar con más tiempo de pre-operativos? De no ser posible es viable que al inicio de los dos meses se tenga la información completa para empezar a gestionar y desarrollar los Aplicativos?

#### RESPUESTA DE ICETEX:

El tiempo de pre-operativos se definió de dos (2) meses teniendo en cuenta la planeación de las actividades y las operaciones que se deben realizar alineadas con los recursos económicos disponibles del contrato actual y los recursos para ejecutar para el contrato que surja del proceso de selección que actualmente se está adelantando. En este sentido, no es conveniente para ICETEX modificar el periodo de pre-operativos y empalme afectando los tiempos de las operaciones y el Plan de Inicio de Operación previstas para este periodo el cual debe ser realizado en 2 meses.

El tiempo destinado para pre-operativos inicia con la firma del acta de inicio y finaliza con la puesta en marcha de la operación el primero de octubre de 2015. ICETEX viene adelantando y documentado actividades para garantizar este proceso en el tiempo establecido.

#### 13.44. OBSERVACIÓN:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.2.9.1.	Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR	En la información aclaratoria enviada se habla de recuperación de llamadas abandonadas en cola, ¿esto se debe asumir como recuperación de llamadas en espera para paso asesor o como todas las llamadas que se abandonen desde el inicio del IVR?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.9.1. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR, es conveniente que la recuperación de llamadas por ANI, se encuentre habilitada para llamadas abandonadas en cola de espera de atención por agente y también se deben considerar los abandonos en IVR.

**13.45. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
3.5.2	CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR	¿Cuando se habla de una segmentación en IVR para clientes, se trata de una segmentación para clientes actuales y clientes potenciales o se requiere una segmentación más específica?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response), el sistema IVR debe tener un esquema de atención para usuarios potenciales y vigentes, el protocolo de atención debe contemplar un árbol de opciones diferenciado para quienes son clientes titulares de crédito de la Entidad o de becas y para quienes se encuentran solicitando información y/o crédito y/o becas.

**13.46. OBSERVACIÓN:**

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
3.5.2	CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR	¿Al hablar de pago por llamada atendida se refiere a todas las llamadas dentro del umbral o también se refiere las llamadas por fuera el umbral?

**RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR, los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida. De igual forma se han definido indicadores para la operación, en el caso puntual para Contact Center se tiene el indicador "nivel de servicio telefónico" el cual tiene como meta que mínimo el 80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 segundos; las llamadas que son atendidas después de los 20 segundos que se tiene como umbral del indicador, si podrán ser facturadas, al igual que las que fueron contestadas antes de los 20 segundos. No obstante, todas las llamadas o atenciones serán depuradas con los siguientes criterios:

Criterio 1 Excluir casos con identificación menor a 3 dígitos.

Criterio 2 Excluir casos sin grabación asociada.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

- Criterio 3 Excluir casos cuyo último estado sea diferente a CONECTED.  
 Criterio 4 Excluir tiempo de voz menor a 7 segundos.  
 Criterio 5 Excluir llamadas misma cédula, mismo día, en tiempo inferior a 15 minutos.  
 Criterio 6 Excluir casos por llamadas interrumpidas.

Dentro del seguimiento al proceso, la Supervisión podrá modificar y ampliar las depuraciones del proceso.

### 13.47. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
3.5.4	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	¿Para el caso de atención virtualizada se refiere a atención de chat, e-mail o alguno de estos medios?

### RESPUESTA DE ICETEX:

De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el Sistema de Atención Virtual de acuerdo con lo señalado en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL, el cual deberá contar con las interacciones necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento a través de la página web de ICETEX. El Proponente Adjudicatario **no deberá incluir**, chat.

No obstante, de acuerdo con el Numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES del Pliego de Condiciones, la atención a través de correo electrónico se contempla para el canal de atención de Grandes Clientes; en IVR una vez concluida la atención y de ser necesario, se envía información al usuario y para todos los canales el protocolo de atención debe incorporar respuestas a través de correo electrónico.

### 13.48. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.10	Niveles de servicio exigidos	Para el caso de las penalidades es posible una revisión para que sean solo por abandono o solo por nivel de servicio, teniendo en cuenta que tienen una relación directa?

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, ICETEX ha definido medir los indicadores más relevantes para su operación, así mismo, considera que estos deben ser objeto de penalización por no logro de la meta objetivo.

### 13.49. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
---------	-----------------	-------------

Numeral	Nombre Capítulo	Observación	
4.1.2.2 y 4.1.1.4	Atención Personalizada y perfiles del personal	Los Proponentes en su propuesta deberán presentar el modelo de selección de personal, para dar cumplimiento a los perfiles requeridos para cada uno de los canales de atención;	Queremos saber por favor, ¿Si se podría subcontratar una parte del servicio (Ejemplo una parte del servicio de Atención presencial). En caso de que esto sea aceptado, la otra pregunta es si ¿icetex aceptaría las Certificaciones de Experiencia correspondientes a la empresa subcontratada? Teniendo siempre en cuenta que ante Icetex, que el responsable sería siempre el proponente.

### RESPUESTA DE ICETEX:

El Proponente Adjudicatario es autónomo para definir la mejor forma de cumplir con la totalidad del servicio de acuerdo con lo requerido en el pliego de condiciones, sin embargo se aclara que la Entidad no contrae ningún tipo de obligación con empresas que no presenten propuesta dentro del proceso bien sea individual o en forma asociativa (CONSORCIO O UNION TEMPORAL).

Con respecto a la experiencia que se debe acreditar debe ser del Proponente que presenta su oferta en el proceso, no se acepta experiencia de una firma que no se identifique como el proponente.

En el evento que el Proponente no cuente con la totalidad de las condiciones expresadas en el Pliego puede acudir al numeral 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación).

### 13.50. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación	
2,8	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. 1 (Cronograma del proceso).	Amablemente nuevamente solicitamos ampliar el plazo para la presentación de la propuesta debido a la robustez del proceso y la cantidad de documentos a conseguir previos a la presentación de la misma.

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, teniendo en cuenta que ICETEX no ha modificado de manera significativa el proceso en cuanto a sus requisitos mínimos habilitantes que conduzcan a una ampliación del plazo para presentar la propuesta.

Adicionalmente, la Entidad debe dar cabal cumplimiento a los recursos económicos disponibles para el contrato actual y de igual forma debe ejecutar el presupuesto que ha definido para el contrato que surja del proceso de selección que actualmente se está adelantando; en este sentido, no es conveniente para ICETEX modificar el cronograma del proceso de selección afectando los tiempos y con ello los flujos de caja que ya se

encuentran programados, ni generar gastos adicionales que no se encuentran contemplados y para los cuales no existe disponibilidad presupuestal.

### 13.51. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
	Anexos Indicadores de Gestion	Se habla que en anteriores ocasiones se han penalizado frente al indicador de tutela ¿Que es el indicador de tutela? ¿Que mide y/o que Items tiene en cuenta?

### RESPUESTA DE ICETEX:

El proceso de atención de ICETEX es susceptible a la interposición de tutelas por parte de usuarios que se encuentran inconformes y sienten que se les está incumpliendo con un derecho fundamental; cuando una tutela es ocasionada por causas atribuibles al outsourcing esta es penalizada de acuerdo con la escala definida para ello en el Anexo 2 INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCION); es decir que este indicador mide el número de tutelas presentadas que son ocasionadas por el Adjudicatario por errores u omisión en el trámite de un caso.

La definición de las tutelas atribuibles al Adjudicatario se realizará una vez suscrito el contrato en la etapa de pre-operativos.

### 13.52. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
4.1.14.	ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018	<p>Solicitamos amablemente</p> <p>Que dentro de los mismo pliegos y/o contractualmente se ajuste y/o se definiera un alcance sobre este tipo de cambios y especificaciones ya que la palabra "Todos los cambios" deja el ítem muy abierto y para el proveedor es muy difícil el prever los costos asociados de algo desconocido, dejando abierta la posibilidad que se asuma por parte del proveedor cualquier tipo de solicitud de ICETEX generando costos no contemplados en el modelo económico.</p> <p>En la reunión de aclaración de inquietudes del pasado 17 junio ICETEX expresó que los requerimientos estarán relacionados con la posibilidad de hacer ajustes tecnológicos mínimos frente a los requeridos inicialmente en los pliegos. Sin embargo amablemente solicitamos darle una definición y un alcance a estos posibles cambios que se puedan presentar.</p>

### RESPUESTA DE ICETEX:

Los cambios requeridos en el penúltimo párrafo del numeral 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018; son modificaciones que la Entidad puede realizar por necesidad del servicio, estos cambios desde el punto de vista técnico o tecnológico deben ser el resultado de planes de

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

mejoramiento continuo al proceso de atención en ICETEX, el cual se caracteriza por ser integral y dinámico.

De acuerdo con lo anterior, en el evento en que se requiera optimizar el proceso en pro de mejorar la experiencia del cliente, se puede realizar sobre los canales de atención y su funcionalidad, sobre las opciones del IVR, sobre las funcionalidades del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), en el workflow definido para las operaciones y el escalonamiento, sobre las tipificaciones y los reportes requeridos entre otros; de tal forma que la sinergia entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX refuerce la alianza estratégica en pro del beneficio del cliente.

Icetex procederá mediante adenda a modificar este numeral.

### 13.53. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
3.4.2.2.	3.4.2.2. .Experiencia Específica	<p>El Proponente deberá aportar como mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de contratos para cada canal. Para atención Personalizada: Trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para ese canal .</p> <p>*Amablemente solicitamos el favor de revisar si es posible disminuir la cantidad de interacciones requeridas, para este canal.</p> <p>*Así mismo amablemente solicitamos el favor de definir qué se entiende por atención?</p>

### RESPUESTA DE ICETEX:

No se acepta la observación, ICETEX considera que un Proponente que ha realizado gestión promedio de 350.000 atenciones anuales para los canales de atención Contact center y Personalizada, además de gestión de 100.000 atenciones anuales para atención Virtual; tiene la experiencia específica y la capacidad suficiente, que además le permite atender un número superior de atenciones en caso de ser necesario expandir su capacidad operativa.

La definición de atención se encuentra en el ANEXO 8 GLOSARIO.

### 13.54. OBSERVACIÓN:

Numeral	Nombre Capítulo	Observación
	Anexos 2. Indicadores de gestión	<p>Amablemente nuevamente les solicitamos por favor que nos confirman ¿Históricamente cuantos meses del año se han penalizado y en qué servicios? No nos quedó clara la respuesta a la pregunta formulado sobre los pre pliegos</p>

### RESPUESTA DE ICETEX:

Dentro del contrato 2012-0467, se ha penalizado el indicador de tutelas.

### 13.55. OBSERVACIÓN:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Tema: Anexos 2. Indicadores de gestión (Niveles de servicio generales y por canal de atención).Página 4. Si bien hubo respuestas de los pre pliegos sobre la penalización de Tutelas, la fórmula no nos quedó clara.

Sobre el cálculo de la penalización de Tutelas, el objetivo es "0" tutelas, es decir lo ponen en número, sin embargo la penalización la expresan de la siguiente manera:

- Entre el 1% y el 5% de tutelas atribuibles al proponente se aplicara un descuento del 2% si es mayor a 5% se aplicara un descuento del 3% del valor mensual de la factura mensual.
- Y la fórmula es: Número total de tutelas atribuibles a errores del Proponente Adjudicatario dentro del mes.

Nuestra pregunta puntual es: ¿Cuál es el denominador de la fórmula?: ¿Cantidad de tutelas recibidas? Cantidad de atenciones realizadas.

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

La Entidad busca que no se generen tutelas y por ello se indica que la meta debería ser cero tutelas y por ello debe propender el Proponente Adjudicatario; no obstante, cuando se presentan tutelas, estas son penalizadas cuando son atribuibles a errores del Proponente Adjudicatario, en este sentido se da la penalización al indicar que si entre el 1% y el 5% de tutelas atribuibles al proponente se aplicará un descuento del 2% y si es mayor a 5% se aplicará un descuento del 3%.

Ahora bien, la fórmula indica que se mide el número total de tutelas atribuibles a errores del Proponente Adjudicatario dentro del mes, en donde el denominador es el total de tutelas que se presentan.

#### **14. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR ANDICALL CONTACT CENTER, A TRAVÉS DE LA SEÑORA YILDA TATIANA PINEDA GARCIA – DIRECTOR COMERCIAL Y MERCADEO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 16 DE JUNIO DE 2015.**

##### **14.1. OBSERVACIÓN:**

Tenemos interés de participar en el siguiente proceso, no estamos seleccionados por Colombia Compra Eficientes para participar en proyectos de Contact Center. Solo reciben proponentes habilitados por Colombia compra eficiente?

Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales:

¿Personalizada

¿Contact Center

¿Sistema de Atención Virtual

#### **RESPUESTA DE ICETEX:**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Pueden participar todas las personas naturales y jurídicas que cumplan con los requisitos solicitados en el pliego de condiciones. En la etapa de Evaluación la Entidad informa a cada uno de los proponentes quienes están habilitados y quiénes no.

Los procesos de Colombia compra eficiente son independientes a los procesos de selección que adelanta ICETEX, a menos que estos estén sujetos a los acuerdos marco de precios.

Las condiciones de los canales de atención requeridos las pueden consultar en el Capítulo IV del Pliego de Condiciones; allí encontrará el alcance de los canales de atención Personalizada, Contact Center y atención Virtual y los demás requeridos para la ejecución del contrato.

## **15. OBSERVACIÓN PRESENTADA POR AVANZA EXTERNALIZACION SERVICIOS S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR CESAR MAURICIO TARAZONA – KEY ACCOUNT MANAGER, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 24 DE JUNIO DE 2015.**

### **15.1. OBSERVACIÓN:**

El primero es la condición de Las personas jurídicas deben estar constituidas legalmente, registradas en la Cámara de Comercio y su objeto social debe comprender el del presente proceso actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario). En el caso de uniones temporales, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente. En el caso de las personas jurídicas, haber sido constituidas como mínimo DIEZ (10) años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas Consorcio o Unión Temporal, por lo menos uno de los integrantes de las mismas deberá acreditar dicho requisito, AVANZA lleva en el mercado 8 años, esta podría avalarse en términos de tiempo?, si no, esta podría en conjunto ir con otra compañía que posea este tiempo pero nosotros ir solamente con el Call Center?

### **RESPUESTA DE ICETEX:**

De acuerdo con el numeral 3.2.1 CAPACIDAD JURÍDICA, en el caso de uniones temporales, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente. En el caso de las personas jurídicas, haber sido constituidas como mínimo **DIEZ (10)** años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas Consorcio o Unión Temporal, **por lo menos uno de los integrantes de las mismas deberá acreditar dicho requisito**; es decir mínimo Diez (10) años de constituida.

Adicionalmente, en el numeral 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación), en su literal d) establece que el objeto social de **todos sus integrantes, tengan actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario)**.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

## 15.2. OBSERVACIÓN:

Segunda Condición, CAPACIDAD FINANCIERA - El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros y en los siguientes años:

A Diciembre 31 de 2014 y a Diciembre 31 de 2013:

- Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez.
- Un Capital de Trabajo igual o mayor al 8,75% del presupuesto
- Una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo




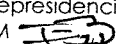
A Diciembre 31 de 2014:

- Un nivel de endeudamiento total máximo del 75%

Cumplimos el año 2014 sin problema aunque por otro lado del año 2013 no, y les decimos que no se cumplió, debido a que la Razón corriente y capital de trabajo: El indicador da negativo debido a que en el 2013, teníamos un pasivo con un vinculado, el cual fue abonado en el 2014 y el saldo fue reclasificado a pasivo de largo plazo, la Rentabilidad el patrimonio: el indicador da negativo debido a que se debieron reconocer unos gastos de una campaña Española que se asumió en Colombia y esto impacta desfavorable el resultado del año 2013 y que fue compensado en el 2014.

## RESPUESTA DE ICETEX:

Se mantiene lo estipulado en el pliego de condiciones. La determinación de los parámetros financieros para los dos últimos años: 2014 y 2013, se realiza analizando los promedios del sector, tanto para los indicadores de liquidez, como endeudamiento y rentabilidad, los cuales miden la capacidad de operación y estabilidad financiera requerida para el proceso de contratación según las necesidades del mismo, razón por la cual se exigen los indicadores mencionados para los años 2013 y 2014 respectivamente.

Elaboró: Constanza Parra – Coordinadora Grupo de Atención al Usuario   
Elaboró: Katerynne Morales Roa- Abogada Contratista   
Elaboró: Rodolfo Dugan Becerra Rodríguez – Vicepresidencia de Tecnología   
Elaboró: Jorge Eduardo Bonilla – Profesional OCM 

Vista en Comité el día 25 de junio de 2015.

