

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES 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 Proyecto de Pliego de Condiciones se determinó desde el martes 2 al martes 9 de junio de 2015; dentro de este plazo se recibieron las siguientes observaciones:

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INTERACTIVO CONTACT CENTER, A TRAVÉS DEL SEÑOR JORGE H. CASTRO RIVERA – GERENTE DE NEGOCIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

1.1. OBSERVACIÓN:

Para poder realizar el dimensionamiento se requiere el suministro del siguiente tráfico intradía:

| PCRC | Requerido | Descripción |
|------------|-------------------|---|
| Inbound | Trafico Mensual | Cantidad de llamadas mensuales que recibe la línea. |
| Inbound | Trafico Diario | Cantidad de llamadas por día que recibe la línea, mínimo de una semana. |
| Inbound | Curva Intradía | Porcentaje de distribución de llamadas en un día o cantidad llamadas por intervalo. |
| Inbound | TMO | Se requiere el tiempo promedio de gestión de cada llamada. |
| Inbound | Horario | Horario de atención en que se van a atender las llamadas. |
| Inbound | Nivel de Servicio | Porcentaje de nivel de servicio meta al que se debe llegar. |
| Inbound | Nivel de Atención | Porcentaje de llamadas que se deben contestar mensualmente. |
| Inbound | Umbral | Tiempo en el cual se deben contestar las llamadas. |
| Outbound | Base de Registros | Cantidad de registros mensuales que se deben barrer. |
| Outbound | TMO Efectivo | Tiempo promedio de gestión de los registros efectivos. |
| Outbound | Intentos | Cantidad de llamadas que se deben realizar por cada registro. |
| Outbound | Contactabilidad | Porcentaje de registros contactados de la base. |
| Outbound | Efectividad | Porcentaje de registros efectivos de la base. |
| Outbound | Horario | Horario en el que se va a realizar la gestión de outbound. |
| Email | Correos | Cantidad de correos mensuales que se deben gestionar. |
| Email | TMO | Tiempo promedio de gestión de cada uno de los correos. |
| Email | Horario | Horario en el cual se va a gestión los correos. |
| Chat | Sesiones | Cantidad de sesiones mensuales que se deben gestionar. |
| Chat | Nivel de Servicio | Porcentaje de nivel de servicio meta al que se debe llegar. |
| Chat | Nivel de Atención | Porcentaje de llamadas que se deben contestar mensualmente. |
| Chat | Curva Intradía | Porcentaje de distribución de llamadas en un día o cantidad llamadas por intervalo. |
| Chat | TMO | Tiempo promedio de gestión de cada una de las sesiones. |
| Chat | Horario | Horario en el cual se van a gestionar las sesiones. |
| Presencial | Atenciones | Cantidad de escritos mensuales que se deben gestionar. |
| Presencial | TMO | Tiempo promedio de gestión de cada uno de los escritos. |
| Presencial | Horario | Horario en el cual se van a gestionar los escritos. |
| Escritos | Escritos Mes | Cantidad de escritos mensuales que se deben gestionar. |
| Escritos | TMO | Tiempo promedio de gestión de cada uno de los escritos. |
| Escritos | Horario | Horario en el cual se van a gestionar los escritos. |

RESPUESTA DE ICETEX: A continuación se detalla la información requerida por cada PCRC:

| PCRC | Requerido | Respuesta |
|----------|-------------------|--|
| Inbound | Tráfico Mensual | Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES. |
| Inbound | Tráfico Diario | |
| Inbound | Curva Intradía | La franja de mayor ocupación del canal está comprendida entre las 11:00 a.m. y las 3:00 p.m. |
| Inbound | TMO | Numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) del Proyecto de Pliego de Condiciones. |
| Inbound | Horario | Numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES del Proyecto de Pliego de Condiciones. |
| Inbound | Nivel de Servicio | Anexo 2. INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCIÓN) del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES. |
| Inbound | Nivel de Atención | |
| Inbound | Umbral | |
| Outbound | Base de Registros | Numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes del Proyecto de Pliego de Condiciones. El servicio de campañas outbound solo se contempla para el canal de atención de Grandes Clientes, para asegurar el seguimiento, la atención y la relación comercial con las entidades que ICETEX considera como Grandes Clientes. La Entidad no cuenta con históricos de esta operación. |
| Outbound | TMO Efectivo | |
| Outbound | Intentos | |
| Outbound | Contactabilidad | |
| Outbound | Efectividad | |
| Outbound | Horario | |
| Email | Correos | Numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES del Proyecto de 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. |
| Email | TMO | |
| Email | Horario | |
| Chat | Sesiones | No. ICETEX no requiere este canal de atención. El canal de atención Chat fue remplazado por Camila Asistente Virtual. |
| Chat | Nivel de Servicio | |
| Chat | Nivel de Atención | |
| Chat | Curva Intradía | |
| Chat | TMO | |
| Chat | Horario | |
| Escritos | Escritos Mes | Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES. |
| Escritos | TMO | Numeral 4.1.2.4. Atención Escrita del Proyecto de Pliego de Condiciones. El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Escritos | Horario | Numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES del Proyecto de Pliego de Condiciones. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70

1.2. OBSERVACIÓN:

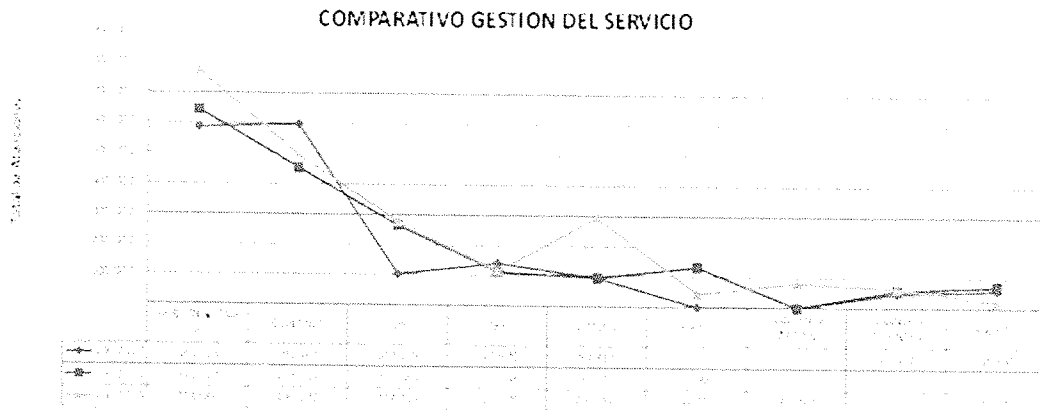
Favor informar si existe otro canal de atención, en caso afirmativo solicitamos nos sea remitida la información histórica para poder realizar el dimensionamiento.

RESPUESTA DE ICETEX

Si, el detalle de los canales de atención se encuentra en el Capítulo IV, numerales 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES y 4.2.9. OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS del Proyecto de Pliego de Condiciones; la información histórica se encuentra en el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES, el cual quedará así:

"ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES

A continuación se presenta el comportamiento histórico de las operaciones de atención, el cual corresponde a los volúmenes de transacciones en los canales de atención. Con esta información el Proponente puede realizar sus ejercicios de dimensionamiento de operación.



Fuente: Informe Outsourcing de Atención al Usuario. Total usuarios atendidos 2012: 1.625.605
 Total usuarios atendidos 2013: 1.829.782 Total usuarios atendidos 2014: 2.168.968 - Asistente virtual: 81.792

Comportamiento Gestión del Servicio Año 2012.

| MES | ESCRITA PERSONALIZADA | VIRTUAL CONTACT | IVR | GRANDES CLIENTES | PBX | TOTAL |
|--------------|-----------------------|-----------------|---------------|------------------|----------------|------------------|
| ene-12 | 5.597 | 56.359 | 9.171 | 53.642 | 8.438 | 151.351 |
| feb-12 | 4.434 | 44.337 | 7.845 | 37.673 | 3.966 | 110.136 |
| mar-12 | 2.505 | 35.277 | 9.093 | 37.275 | 2.848 | 100.467 |
| abr-12 | 6.842 | 31.399 | 5.394 | 37.382 | 3.085 | 97.350 |
| may-12 | 7.237 | 52.220 | 6.228 | 50.363 | 7.637 | 143.630 |
| jun-12 | 7.645 | 65.139 | 6.184 | 71.854 | 10.671 | 179.711 |
| jul-12 | 7.372 | 67.804 | 6.142 | 67.766 | 7.903 | 176.159 |
| ago-12 | 5.961 | 54.777 | 5.919 | 47.408 | 4.460 | 134.274 |
| sep-12 | 4.762 | 39.421 | 4.753 | 36.709 | 3.927 | 101.644 |
| oct-12 | 2.161 | 42.779 | 10.849 | 45.843 | 7.372 | 124.827 |
| nov-12 | 2.167 | 48.530 | 12.236 | 61.946 | 20.936 | 161.711 |
| dic-12 | 2.267 | 47.471 | 11.020 | 47.606 | 22.276 | 144.345 |
| TOTAL | 58.950 | 585.513 | 94.834 | 595.467 | 103.519 | 1.625.605 |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Comportamiento Gestión del Servicio Año 2013.

| MES | CONTACT CENTER | IVR | PBX | GRANDES CLIENTES | PERSONALIZADA CIUDADES RESTANTES | PERSONALIZADA CIUDADES PRINCIPALES | VIRTUAL | CHAT | ESCRITA | TOTAL |
|--------------|----------------|----------------|----------------|------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|----------------|---------------|------------------|
| ene-13 | 56.957 | 27.324 | 9.700 | 5.661 | 27.463 | 38.044 | 13.648 | | 3.112 | 181.909 |
| feb-13 | 38.131 | 10.216 | 7.317 | 5.425 | 19.747 | 26.545 | 12.399 | | 2.396 | 122.176 |
| mar-13 | 27.628 | 8.060 | 2.553 | 2.105 | 14.524 | 18.236 | 5.831 | 5.426 | 15.308 | 99.671 |
| abr-13 | 34.276 | 12.915 | 7.757 | 3.463 | 16.974 | 24.665 | 6.036 | 9.732 | 7.806 | 123.624 |
| may-13 | 38.578 | 29.886 | 10.637 | 4.176 | 21.093 | 28.908 | 5.480 | 15.033 | 8.802 | 162.593 |
| jun-13 | 39.965 | 32.205 | 11.550 | 5.126 | 22.782 | 37.475 | 5.262 | 19.164 | 7.834 | 181.363 |
| jul-13 | 47.704 | 30.129 | 13.024 | 8.566 | 32.572 | 54.774 | 6.813 | 21.846 | 7.189 | 222.617 |
| ago-13 | 35.568 | 14.503 | 8.361 | 7.006 | 20.387 | 31.885 | 4.702 | 13.537 | 6.893 | 142.842 |
| sep-13 | 29.540 | 12.745 | 7.504 | 3.206 | 17.263 | 28.928 | 3.845 | 11.902 | 7.543 | 122.476 |
| oct-13 | 31.811 | 20.380 | 10.824 | 3.714 | 20.185 | 27.384 | 4.304 | 10.705 | 2.110 | 131.417 |
| nov-13 | 34.653 | 30.741 | 12.436 | 3.717 | 22.932 | 32.271 | 13.397 | 13.267 | 1.852 | 165.266 |
| dic-13 | 38.643 | 34.980 | 10.985 | 5.172 | 24.428 | 33.758 | 13.424 | 11.269 | 1.169 | 173.828 |
| TOTAL | 453.454 | 264.084 | 112.648 | 57.337 | 260.350 | 382.873 | 95.141 | 131.881 | 72.014 | 1.829.782 |

Comportamiento Gestión del Servicio Año 2014.

| MES | CONTACT CENTER | IVR | PBX | GRANDES CLIENTES | PERSONALIZADA CIUDADES RESTANTES | PERSONALIZADA CHARLAS E INFORMADORES | PERSONALIZADA CIUDADES PRINCIPALES | ASISTENTE VIRTUAL | VIRTUAL SAV E INTERNA - CHAT - AUTOATENCIÓNES - SIMS - VIRTUAL MESA | ESCRITA | TOTAL |
|--------------|----------------|----------------|----------------|------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------|---|---------------|------------------|
| ene-14 | 46.290 | 31.867 | 11.903 | 5.687 | 27.217 | 1.734 | 40.461 | | 41.042 | 1.641 | 207.842 |
| feb-14 | 36.618 | 17.953 | 9.710 | 5.247 | 26.634 | 1.134 | 31.032 | | 32.826 | 1.826 | 162.980 |
| mar-14 | 32.841 | 13.261 | 8.152 | 2.811 | 24.502 | 1.266 | 24.763 | | 33.133 | 1.323 | 142.052 |
| abr-14 | 31.833 | 15.451 | 8.993 | 2.916 | 25.876 | 1.770 | 25.431 | | 26.111 | 1.436 | 139.817 |
| may-14 | 42.201 | 25.979 | 10.387 | 4.426 | 29.759 | 2.715 | 36.754 | | 33.531 | 2.036 | 187.788 |
| jun-14 | 41.656 | 28.858 | 10.106 | 4.326 | 28.590 | 2.636 | 36.773 | | 27.396 | 1.450 | 181.791 |
| jul-14 | 56.244 | 32.280 | 11.506 | 7.819 | 41.153 | 3.272 | 49.610 | 15.655 | 26.243 | 1.924 | 244.806 |
| ago-14 | 38.279 | 15.228 | 7.820 | 5.598 | 29.230 | 844 | 34.072 | 11.412 | 19.593 | 1.589 | 163.665 |
| sep-14 | 37.028 | 16.006 | 8.475 | 5.985 | 26.309 | 1.099 | 27.104 | 14.913 | 21.192 | 1.908 | 160.019 |
| oct-14 | 43.132 | 39.426 | 9.410 | 4.107 | 27.340 | 4.110 | 30.931 | 13.038 | 26.224 | 1.917 | 199.635 |
| nov-14 | 45.959 | 29.102 | 9.531 | 5.923 | 27.038 | 994 | 35.045 | 12.789 | 27.011 | 1.868 | 195.260 |
| dic-14 | 43.941 | 12.643 | 9.116 | 8.366 | 30.120 | 1.726 | 35.542 | 13.985 | 25.617 | 2.257 | 183.313 |
| TOTAL | 496.022 | 278.054 | 115.109 | 63.211 | 343.768 | 22.400 | 407.518 | 81.792 | 339.919 | 21.175 | 2.168.968 |

Comportamiento de Personal en Operación (real y proyectado):

| AÑO | PERSONALIZADA | CHARLAS | VIRTUAL | ESCRITA | GRANDES CLIENTES |
|------|---------------|---------|---------|---------|------------------|
| 2012 | 57 | 2 | 9 | 31 | 16 |
| 2013 | 52 | 4 | 12 | 26 | 16 |
| 2014 | 56 | 6 | 37 | 15 | 17 |
| 2015 | 73 | 8 | 17 | 7 | 12 |
| 2016 | 74 | 8 | 17 | 7 | 12 |
| 2017 | 75 | 8 | 17 | 7 | 12 |
| 2018 | 76 | 8 | 17 | 7 | 12 |

1. Canal de Atención Personalizada:

| PERSONALIZADA | | | | |
|---------------|------|--------------|--|--------------|
| Histórico | Años | Alta Demanda | | Baja Demanda |
| | | | | |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

 Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
 www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 - 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70

| PERSONALIZADA | | | | | | | |
|---------------|--------|-------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------|
| de atenciones | | Atenciones Promedio Mes | Tiempo Promedio de Atención | Promedio Diario | Atenciones Promedio Mes | Tiempo Promedio de Atención | Promedio Diario |
| | | 2012 | 56.254 | 00:05:47 | 2.789 | 41.332 | 00:05:59 |
| 2013 | 62.750 | 00:07:58 | 3.082 | 44.454 | 00:06:12 | 2.167 | |
| 2014 | 71.707 | 00:06:29 | 3.524 | 57.241 | 00:05:54 | 2.802 | |

- 28 puntos de atención a nivel nacional.

2. Charlas e informadores:

| CHARLAS | | | |
|-------------------------|------|-------------------------|-------------------------|
| Histórico de atenciones | Años | Alta Demanda | Baja Demanda |
| | | Atenciones Promedio Mes | Atenciones Promedio Mes |
| | 2012 | 2.955 | 2.281 |
| | 2013 | 2.733 | 1.775 |
| | 2014 | 2.030 | 1.704 |

- Sala de Charlas Punto de Atención Bogotá.

3. Canal de Atención Virtual:

| VIRTUAL | | | | | |
|-------------------------|------|-------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Histórico de atenciones | Años | Alta Demanda | | Baja Demanda | |
| | | Atenciones Promedio Mes | Promedio Diario | Atenciones Promedio | Promedio Diario |
| | 2012 | 8.497 | 421 | 7.309 | 251 |
| | 2013 | 9.671 | 476 | 6.186 | 305 |
| | 2014 | 16.831 | 834 | 14.955 | 731 |

4. Auto-atenciones:

| MODULO DE AUTOATENCIÓN - ATENCIÓN VIRTUAL | | | |
|---|------|-------------------------|-------------------------|
| Histórico de atenciones | Años | Alta Demanda | Baja Demanda |
| | | Atenciones Promedio Mes | Atenciones Promedio Mes |
| | 2012 | 13.545 | 8.977 |
| | 2013 | 9.850 | 6.251 |
| | 2014 | 8.207 | 6.313 |

5. Canal de Atención Contact Center:

| CONTACT CENTER | | | | | | | |
|-------------------------|------|-------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|-----------------|
| Histórico de atenciones | Años | Alta Demanda | | | Baja Demanda | | |
| | | Atenciones Promedio Mes | Tiempo Promedio de Atención | Promedio Diario | Atenciones Promedio | Atenciones Promedio Mes | Promedio Diario |
| | 2012 | 58.863 | 00:4:56 | 2.933 | 40.382 | 04:52 | 1.952 |
| | 2013 | 42.750 | 00:03:30 | 2.100 | 46.049 | 00:04:00 | 2.270 |
| | 2014 | 32.826 | 00:03:52 | 1.605 | 36.622 | 00:03:44 | 1.787 |

6. Canal de Atención Escrita:

| ESCRITA | | | | | |
|-------------------------|------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| Histórico de atenciones | Años | Alta Demanda | | Baja Demanda | |
| | | Atenciones Promedio Mes | Promedio Diario | Atenciones Promedio Mes | Promedio Diario |
| | 2012 | 5.381 | 267 | 4.444 | 218 |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| ESCRITA | | | | | |
|---------|------|-------|-----|-------|-----|
| | 2013 | 4.993 | 146 | 7.009 | 215 |
| | 2014 | 1.863 | 121 | 1.667 | 114 |

7. Quejas y Reclamos:

| PROCESO QUEJAS Y RECLAMOS ENTIDAD | | |
|-----------------------------------|------|-------------------------|
| | Años | Atenciones Promedio Mes |
| Histórico de atenciones | 2012 | 100 |
| | 2013 | 38 |
| | 2014 | 103 |

Nota: La información presentada en este documento corresponde al volumen histórico de las operaciones atendidas y gestionadas por ICETEX para los años 2012, 2013 y 2014. Por lo tanto ICETEX no se compromete con volúmenes de operaciones futuras dado que el servicio a contratar es por demanda de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, clientes titulares de crédito y clientes potenciales; por lo tanto, el Proponente Adjudicatario deberá atender incrementos o disminuciones del comportamiento de las transacciones, producción, tráfico de visitas y llamadas que se llegue a presentar. El presente histórico de productividad debe servir de base a los proponentes para dimensionar los recursos operativos, técnicos, tecnológicos requeridos para la presentación de la propuesta técnica y económica del presente proceso de selección.

Nombre del **Proponente:** _____
 NIT del **Proponente:** _____ Régimen: _____
 Representante legal del **Proponente:** _____
 Documento de identidad del representante legal del **Proponente:** _____
 Dirección del **Proponente:** _____ Ciudad: _____
 Teléfono del **Proponente:** _____
 Fax del **Proponente:** _____
 Correo electrónico del **Proponente:** _____

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICES S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARÍA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ – REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

2.1. OBSERVACIÓN:

El numeral 3.4.2.1 del proyecto de pliego de condiciones – Requisitos de experiencia técnica - Experiencia General, refiere en algunos apartes a la necesidad de aportar los contratos y también las certificaciones.

En igual sentido, los formatos de certificación Nos. 12 y 13, experiencia general y específica, exigen puntualmente que vayan firmados por el proponente y también por el cliente que certifica, pero igualmente se solicita al proponente aportar los correspondientes contratos.

De acuerdo con lo anterior, respetuosamente solicitamos al ICETEX, no exigir la presentación de los contratos celebrados o en ejecución con los clientes, como quiera que es usual en este tipo de negocios, y especialmente en nuestro caso de AMÉRICAS BPS., que los contratos suscritos con nuestros clientes se encuentren amparados por sendas cláusulas de confidencialidad que cubren tanto el contrato mismo como la información cruzada durante la ejecución, circunstancia que imposibilita la entrega de los mismos, máxime esto cuando pueden ser conocidos por la competencia.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

En esa medida, la exigencia de aportar el contrato se convierte en una barrera de acceso al proceso de selección, que afecta los principios de libre concurrencia y pluralidad de oferentes, más aún cuando no es necesario que se aporten en la propuesta, pues debe tener en cuenta el ICETEX que los formatos de certificación Nos 12 y 13, también van firmados por el cliente de AMÉRICAS BPS., en señal de veracidad y de confirmación de lo allí certificado, y aunado a la firma del representante legal del proponente, brindan la suficiente seguridad y certeza de la veracidad de la información suministrada por vía de la certificación, lo que demuestra que la exigencia del contrato está de más, y restringe la participación de los oferentes.

Qué decir si a lo anterior se agrega que el proceso de selección es una típica actuación administrativa, que debe estar guiada por el principio constitucional de la buena fe, previsto en el artículo 83, respecto de las actuaciones que despliegan los particulares frente a la administración, de manera que la exigencia del contrato sobra en el presente proceso pues las certificaciones contenidas en los formatos 12 y 13 son más que suficientes para acreditar la experiencia.

Así las cosas, se solicita a la entidad contratante que en el pliego de condiciones definitivo, elimine la exigencia de aportar los contratos correspondientes, como quiera que las condiciones de experiencia de los proponentes bien pueden verificarse y de forma suficiente, con las certificaciones firmadas por el cliente y por el representante legal del proponente.

RESPUESTA DE ICETEX

Se acepta la observación, por lo anterior ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, en el sentido de eliminar la exigencia de adjuntar los contratos que respalden la información suministrada.

Sin embargo, se mantiene la exigencia relacionada en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Específica, ICETEX se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los Proponentes y en el evento en que la Entidad requiera verificar la información contenida en las certificaciones podrá requerir al Proponente para que allegue copia de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde consten tales requisitos.

2.2. OBSERVACIÓN:

En el numeral 3.4.2.2., experiencia específica, existen varios párrafos que exigen además de los formatos 12 y 13 - que son firmados por el cliente del proponente -, que se aporten también las correspondientes certificaciones del cliente en papelería con logo y demás requisitos allí establecidos.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

De acuerdo con lo anterior, el proyecto de pliego de condiciones exige la firma del cliente del proponente en dos documentos, lo cual dificulta enormemente la consecución de las mismas, pues debe tener de presente el ICETEX que todas las compañías tienen procesos de calidad y procedimientos internos que impiden la firma de todos estos documentos, pues para la acreditación de la experiencia, estas empresas ya tienen formatos proforma que es el único medio mediante el cual certifican la experiencia de sus proveedores o contratistas.

De acuerdo con lo anterior, se solicita respetuosamente al ICETEX, que para garantizar los principios de pluralidad de oferentes, libre concurrencia e igualdad, exija un solo requisito, es decir, que exija los formatos 12 y 13 firmados por el cliente y por el representante legal del proponente O que sólo exija la certificación proveniente de éste con el lleno de los demás requisitos que permitan verificar su veracidad y contenido.

Otro aspecto que debe tener en cuenta el ICETEX con la exigencia de duplicidad de requisitos, es que los clientes de los proponentes no expiden certificaciones ni proceden a la firma de toda clase de documentos como los formatos 12 y 13 - cuando en veces lo aceptan - de forma inmediata, sino que se toman un término razonable mientras verifican la solicitud de certificación contra la información de la ejecución del contrato, que bien puede durar 15 o más días hábiles, tiempo con el que no cuentan los proponentes conforme con el cronograma del proceso, y que solo tienen 12 días hábiles para confeccionar y entregar la propuesta a partir de la publicación del pliego definitivo, de ahí que se hace un llamado al ICETEX para que simplifique los medios a través de los cuales se acredita la experiencia, para que sea proporcional y razonable a los términos del proceso de selección.

Entendemos que el ICETEX quiera tener garantías y velar por la veracidad de la información de las propuestas, de cara a seleccionar la que de mejor forma cumpla las necesidades públicas, pero ello no puede convertirse en una barrera de acceso al proceso y mucho menos que haga casi imposible la consecución de los documentos exigidos, pues ello afectaría abiertamente los principios de igualdad, transparencia, selección objetiva, pluralidad de oferentes y libre concurrencia.

Se reitera la solicitud al ICETEX, para que sólo exija un requisito, es decir, que solicite los formatos 12 y 13 firmados por el cliente y por el representante legal del proponente O que sólo exija la certificación proveniente de éste con el lleno de los demás requisitos que permitan verificar su veracidad y contenido.

RESPUESTA DE ICETEX

Se acepta la observación. ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, los cuales deberán ser suscritos por el Proponente y acompañados por la respectiva certificación expedida por la empresa contratante, las certificaciones deben estar impresas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

que no expide certificaciones en papelería con logo; además de los requisitos contenidos en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Específica.

"Nota: todas las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia general y la experiencia específica, deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el valor, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo".

2.3. OBSERVACIÓN:

En el proyecto de pliego de condiciones, capítulo 6, numeral 6.3., EVALUACION DE LAS PROPUESTAS, literal b), Criterio de evaluación técnico-Personal Adicional para Atención de Grandes Clientes. (20 puntos), se menciona que el proveedor que ofrezca **como máximo 4 Asesores adicionales se le asignarán 20 puntos.**

Sin embargo la redacción siguiente de ese mismo criterio, es confusa y pareciera indicar que se pueden ofrecer más de 4 asesores, máxime cuando el formato 16 dispuesto para ello, no especifica la cantidad máxima de asesores que se pueden ofertar, lo cual crea confusión y ambigüedad a los proponentes.

De acuerdo con lo anterior, se solicita al ICETEX aclarar y señalar con precisión, cuál es el número máximo de asesores que se pueden ofertar por este criterio, y que se ajuste el formato 16 en este mismo sentido, a fin de que todos los proponentes estemos en igualdad de condiciones.

También se solicita que se incluya una nota que diga que no se pueden ofertar más de ese número techo de asesores (4) o que quien oferte más de ese número, solo se le valen el tope máximo fijado en la regla, todo ello a fin de garantizar competencia de los proponentes en igualdad de condiciones.

RESPUESTA DE ICETEX

Si se acepta la observación, ICETEX realiza la aclaración respectiva en el Pliego de Condiciones definitivo y ajusta el Formato 16 para la publicación de pliegos definitivos.

2.4. OBSERVACIÓN:

En el proyecto de pliego de condiciones, literal c) Criterio de evaluación técnico-Personal Adicional para Atención Personalizada. (15 puntos), del numeral 6.3., evaluación de las propuestas, se menciona que el proveedor que ofrezca **como máximo 5 Asesores adicionales se le asignarán 15 puntos.**

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Sin embargo la redacción siguiente de ese mismo criterio, es confusa y pareciera indicar que se pueden ofrecer más de 5 asesores, máxime cuando el formato 17 dispuesto para ello, no especifica la cantidad máxima de asesores que se pueden ofertar, lo cual crea confusión y ambigüedad a los proponentes.

De acuerdo con lo anterior, se solicita al ICETEX aclarar y señalar con precisión, cuál es el número máximo de asesores que se pueden ofertar por este criterio, y que se ajuste el formato 17 en este mismo sentido, a fin de que todos los proponentes estemos en igualdad de condiciones.

También se solicita que se incluya una nota que diga que no se pueden ofertar más de ese número techo de asesores (5) o que quien oferte más de ese número, solo se le valen el tope máximo fijado en la regla, todo ello a fin de garantizar competencia de los proponentes en igualdad de condiciones.

RESPUESTA DE ICETEX

Si se acepta la observación, ICETEX realiza la aclaración respectiva en el Pliego de Condiciones definitivo y ajusta el Formato 17 para la publicación de pliegos definitivos.

2.5. OBSERVACIÓN:

El numeral 3.3.2., del proyecto pliego de condiciones, capacidad financiera, permite un nivel de endeudamiento total máximo del 75%.

Sobre lo cual consideramos respetuosamente que aceptar un porcentaje de endeudamiento tan alto como el referido, pone en grave riesgo la ejecución del contrato, pues no puede perderse de vista que la duración de este contrato es de 36 meses, y que deben realizarse una serie de inversiones a gran nivel tanto de recurso Humano (Nomina, Prestaciones Sociales), como técnica y operativa, que aconseja un nivel de endeudamiento máximo del 60% a Diciembre 31 de 2014.

Debe tenerse en cuenta que los requisitos financieros deben ser proporcionales y razonables al objeto del contrato, a la naturaleza de las prestaciones, a la cuantía del mismo y a las inversiones necesarias para su ejecución, de manera que debe disminuirse el porcentaje de endeudamiento para propender por el éxito en la operación.

Así las cosas, se solicita que el nivel de endeudamiento se disminuya como máximo al 60% a Diciembre 31 de 2014.

RESPUESTA DE ICETEX FINANCIERA

No se acepta la observación, Se mantienen los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, los cuales se determinaron con base en las necesidades financieras del proceso y teniendo en cuenta la información financiera del sector.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EMTELCO, A TRAVÉS DE LA SEÑORA ISABEL CRISTINA LONDOÑO SALAZAR – EJECUTIVA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

3.1. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|---|
| 1 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Las líneas telefónicas de los grandes clientes, las provee el proponente o el ICETEX y cuenta con dichas Líneas de atención? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si. ICETEX cuenta con las líneas telefónicas para Grandes Clientes, los números de estas líneas serán informados al Proponente Adjudicatario.

3.2. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|--|
| 2 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿ICETEX cuenta actualmente con un CRM? |

RESPUESTA DE ICETEX

No. ICETEX no cuenta con un CRM propio, la herramienta que actualmente se tiene pertenece al actual proveedor; para el proceso actual el Proponente Adjudicatario debe suministrarlo en los términos establecidos en el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM).

3.3. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|--|
| 3 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿ICETEX entregaría la información a migrar al nuevo CRM? O El CRM se inicia con la información del nuevo proponente? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si. ICETEX entregara al Proponente Adjudicatario la información que actualmente existente en el CRM, que de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL

PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM), debe reposar en el CRM del Proponente Adjudicatario del presente Proceso de Selección.

3.4. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|---|
| 4 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2.2. ATENCIÓN PERSONALIZADA | Las charlas que dictarán los asesores en Bogotá D.C., Barranquilla y Medellín, serán en la oficina de ICETEX? O el asesor deberá desplazarse a diferentes sitios? ¿ el asesor requiere de alguna herramienta tecnológica que se le deba proveer por parte del proponente? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si, las charlas serán dictadas en las instalaciones de la tres sedes mencionadas (Bogotá D.C., Barranquilla y Medellín); no obstante, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, ocasionalmente uno de los asesores de atención Personalizada será encargado de asistir a ferias y eventos, donde atenderá homologando el esquema de las jornadas de información general y/o charlas.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.5.3. CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, los ocho (8) asesores de charlas e información; no requieren un puesto de trabajo, motivo por el cual el costo unitario de estos ocho (8) asesores debe ser menor que el de un asesor en ventanilla, dado que su rol es diferente.

3.5. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|---|
| 5 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2.2. ATENCIÓN PERSONALIZADA | ¿El mobiliario requerido para las ferias y eventos que se realizan, las provee el ICETEX? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si, para las ferias y eventos ICETEX provee de las herramientas necesarias.

3.6. OBSERVACIÓN: TECNOLOGIA

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|--|
| 6 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2.4. ATENCIÓN ESCRITA | ¿La aplicación Mercurio funciona en qué ambiente? ¿Web, cliente/servidor, local? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si, el sistema de gestión documental mercurio tiene acceso WEB y local.

3.7. OBSERVACIÓN:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|---|---|
| 7 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.2.6. ATENCIÓN DE GRANDES CLIENTES | ¿Cuál es la cantidad de coordinadores de IES que se tienen en grandes clientes? |

RESPUESTA DE ICETEX

En cada IES en convenio con ICETEX existe esta figura de coordinador, los cuales no están incluidos en el personal solicitado para el presente Proceso de Selección; este personal es independiente a los asesores del canal, los cuales si son requeridos y de acuerdo con el numeral 3.5.7. CANAL DE ATENCIÓN GRANDES CLIENTES se contempla como mínimo requerido de personal un dimensionamiento de 12 puestos de trabajo.

3.8. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|--|
| 8 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.4.6. OTROS REQUERIMIENTOS | ¿ICETEX tiene en específico el valor del rubro para las actividades de bienestar o incentivos? |

RESPUESTA DE ICETEX

No. ICETEX no tiene definido el rubro que debe destinar el Proponente Adjudicatario para las actividades de bienestar, esto lo debe contemplar el Proponente al momento de elaborar su propuesta económica.

3.9. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|--|---|
| 9 | CAPÍTULO IV 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO 4.1.5. CAPACITACIÓN 4.1.5.3 CAPACITACION INICIAL | ¿la cantidad de los 15 días de capacitación inicial es en días hábiles de lunes a viernes? O ¿ de lunes a sábado? |

RESPUESTA DE ICETEX

La capacitación inicial, durante la ejecución del contrato, se llevara a cabo de acuerdo con el horario del canal de atención al que ingresa.

3.10. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|---|---|
| 10 | CAPITULO I 1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN | ¿El tiempo de pago de la facturación por parte de ICETEX cuantos días es? |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| | | |
|--|-------------------|--|
| | 1.7 FORMA DE PAGO | |
|--|-------------------|--|

RESPUESTA DE ICETEX

El pago por parte de la Entidad se efectúa dentro de los Diez días hábiles siguientes a la radicación de la factura con los soportes descritos en el numeral 1.7 FORMA DE PAGO.

3.11. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|---|--|
| 11 | CAPITULO 3 . REQUISITOS HABILITANTES DE PARTICIPACIÓN 3.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA 3.4.2.2. EXPERIENCIA ESPECIFICA | En una sola certificación de un contrato o cliente se puede soportar la experiencia de diferentes canales de atención? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si, ICETEX requiere que el Proponente acredite la capacidad y experiencia en las tres operaciones (Front Office, Back Office y Contact Center) como mínimo con tres certificaciones, en donde una certificación puede contener todas las operaciones, o individualmente acredite la experiencia en cada una de las tres operaciones, como lo establece el numeral 3.4.2.1. Experiencia General.

3.12. OBSERVACIÓN:

| ITEM | UBICACIÓN | OBSERVACIÓN |
|------|---|--|
| 12 | CAPITULO 3 . REQUISITOS HABILITANTES DE PARTICIPACIÓN 3.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA 3.4.2.2. EXPERIENCIA ESPECIFICA | ¿En diferentes contratos de un mismo cliente se puede soportar la experiencias de los canales de atención? |

RESPUESTA DE ICETEX

Si, ICETEX requiere que el Proponente acredite la capacidad y experiencia en las tres operaciones (Front Office, Back Office y Contact Center), independientemente de la entidad contratante, se requiere experiencia en las operaciones mencionadas.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN SA, A TRAVÉS DEL SEÑOR JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

4.1. OBSERVACIÓN:

Numeral 3.4.2.1. Experiencia General

1. Se solicita demostrar una experiencia general mediante la certificación de un contrato suscrito en los últimos cinco años. Se solicita permitir demostrar la experiencia Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

General con contratos ejecutados durante los últimos cinco años, aun cuando la fecha de suscripción se anterior a los 5 años contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

2. Dado que no hay diferencia entre las condiciones que se deben acreditar para la experiencia general y la experiencia específica, se solicita permitir acreditar la experiencia general mediante la(s) misma (s) certificación(es) con que se acredita la experiencia específica.

RESPUESTA DE ICETEX

1. **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); y no de un solo contrato como lo manifiesta el observante.

2. Se acepta la observación en el sentido que el proponente puede aportar las certificaciones para acreditar la experiencia específica **PODRAN SER DE LOS MISMOS CONTRATOS** utilizados para demostrar la experiencia general; en ese orden de ideas, los Proponentes deberán indicar con claridad cuales certificaciones se deben utilizar para acreditar cada experiencia general y específica. Sin embargo es importante aclararle al observante que si existe diferencia en la acreditación de la experiencia general la cual se refiere al cumplimiento de la experiencia en las operaciones (Front Office, Back Office y Contact Center), el monto y los años de experiencia, mientras que la experiencia específica que busca ICETEX es relacionada con las atenciones gestionadas en promedio anual para los canales de atención Contact center, Personalizada y Virtual.

Por lo anterior, no es lo mismo la experiencia general que la específica. En el evento que el proponente pretende acreditar la experiencia general y específica con las mismas certificaciones estas deberán cumplir con la totalidad de la información que permita confirmar los criterios habilitantes señalados en el numeral 3.4 del pliego de condiciones.

4.2. OBSERVACIÓN:

Numeral 3.4.2.2. Experiencia Específica

1. Se solicita demostrar experiencia mediante la certificación de contratos suscritos en los últimos cinco años. Se solicita permitir demostrar esta experiencia con contratos ejecutados durante los últimos cinco años, aun cuando la fecha de suscripción se anterior a los 5 años contados a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

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, que se encuentre en capacidad de demostrar que las atenciones gestionadas son recientes.

4.3. OBSERVACIÓN:

Numeral 3.6. Metodología de Pago

1. Entre las condiciones que debe cumplir el proponente adjudicatario para el pago de los puestos de trabajo se encuentra "Deben estar dentro de los estándares de productividad multicanal de Icetex, de acuerdo con el histórico de transacciones". Se solicita informar:

- a. Cuál es la productividad diaria de cada asesor de acuerdo con el canal de servicio?
- b. Dicha productividad estará medida en respuestas finales o en casos gestionados y/o si dentro de la medición se tendrán en cuenta aquellos casos que requieren apoyo de las áreas misionales de la entidad?
- c. Cómo se mide la productividad cuando el asesor es multicanal y existe diferencia en la productividad de un canal frente a otro?
- d. La productividad individual se medirá en promedio por canal o se medirá de acuerdo a la gestión propia de cada asesor?

RESPUESTA DE ICETEX

Para los numerales anteriores se informa que la productividad se consolida de manera mensual, esta es global y multicanal; en el Sondeo y en el Proyecto de Pliegos se anuncia la productividad como un parámetro básico mínimo de dimensionamiento de la operación.

4.4. OBSERVACIÓN:

Numeral 4.1.10. Niveles Exigidos:

1. Indican que se debe contar con un dashboard que contenga las estadísticas de la operación. Teniendo en cuenta que la facturación se realizará en varios canales por puesto de trabajo, por favor aclarar a qué se refiere a los Datos Facturables.

RESPUESTA DE ICETEX

Los datos facturables son los registros de atención entregados por el proveedor como soporte de factura, es importante aclarar que las bases de datos deben tener parámetros básicos de depuración para garantizar que los registros corresponden a atenciones efectivamente atendidas. Durante la fase de pre-operativos y empalme se coordinara la estructura de la base de datos con los campos establecidos en el presente Pliego de Condiciones, como también se entregara el modelo de Informe de Dash Board Diario.

4.5. OBSERVACIÓN:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Numeral 4.1.13. Sistema de Gestión de Calidad:

1. El proponente debe contar con certificación que acredite que cuenta con un sistema de gestión de calidad? O sólo debe presentar un plan de calidad para el desarrollo del contrato del Icetex?

RESPUESTA DE ICETEX

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.13. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD El Proponente Adjudicatario deberá presentar en los preoperativos su propio plan de calidad que debe contener un esquema funcional que identifique la propuesta de la organización en el proyecto objeto de contratación.

La Entidad no ha requerido ninguna certificación de gestión de calidad.

4.6. OBSERVACIÓN:

Numeral 4.2.15. Requerimientos referentes a Seguridad de la información

1. Se solicita que el proponente asegure el 100% de la grabación de las llamadas, lo cual no es viable, toda vez que ningún software en el mercado da tal garantía. Se solicita replantear esta meta de acuerdo a estándares cumplibles que puedan encontrarse en el mercado. Se sugiere un 98%.

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, teniendo en cuenta que son lineamientos de la Superintendencia Financiera, ICETEX como entidad financiera de carácter especial está obligado al acatamiento de Circular Externa 042 de 2012 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia; por lo tanto, todo Proponente debe cumplir de forma satisfactoria con los requerimientos descritos en dicha circular.

4.7. OBSERVACIÓN:

Formato 15. Compromiso para el ofrecimiento del personal mínimo requerido

1. Perfiles a cargo del contratista. Canal Back (escrita): En el perfil solicitan que los funcionarios sean profesionales y en la experiencia indican que se puede homologar experiencia por nivel académico siempre y cuando estén cursando por lo menos quinto semestre. Favor indicar cuantos semestres se debe alcanzar mediante la acreditación de la experiencia para cumplir con el perfil de Profesional, toda vez que éstos difieren de una carrera a otra y de una universidad a otra.

RESPUESTA DE ICETEX

En relación con los perfiles definidos en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal, estos serán modificados en el Pliego Definitivo.

4.8. OBSERVACIÓN:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

3.5.3. Canal de atención personalizada

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

RESPUESTA DE ICETEX

De acuerdo con lo requerido en el numeral 3.5.3. CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, donde se indica que en el cálculo de los ocho (8) asesores de charlas e información; se debe contemplar que estos no requieren un puesto de trabajo, motivo por el cual el costo unitario de estos ocho (8) asesores debe ser menor que el de un asesor en ventanilla, dado que su rol es diferente, está motivado a partir del resultado del sondeo de mercado y aunque el Proponente Adjudicatario debe dotar al asesor de uniforme, también se establece en el numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES que el Proponente Adjudicatario deberá entregar en la etapa de pre-operativos un protocolo de atención para cada canal; en él se debe incluir aspectos que generen valor agregado para la operación y la optimice; en este sentido, se requiere que en el protocolo se implemente un **modelo de atención diferenciado para los clientes potenciales y/o que aún no tienen adjudicado un crédito** con la Entidad para lo cual podrá utilizar el asesor de charlas informativas. Así mismo, aunque al asesor de charlas se le provea una equipo de cómputo, este no incluye la totalidad de herramientas que incluye un puesto de trabajo para un asesor de ventanilla.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OUTSOURCING S.A., A TRAVÉS DE LA SEÑORA NOHORA ROCIO BEJARANO V. – LÍDER DESARROLLO NUEVOS NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

5.1. OBSERVACIÓN:

| DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|--|---|--|
| 1 4.1.2. Especificaciones Técnicas | Cuál es el horario de los agentes de Atención Virtual? Es 7X24X365? | De acuerdo con el numeral 4.1.2.3. Atención Virtual, el Proponente Adjudicatario deberá <u>disponer y gestionar la malla de turnos</u> 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 <u>para emitir respuesta (24 horas hábiles)</u> , garantizando la gestión y el cumplimiento de indicadores. De acuerdo con lo anterior, el Proponente puede asignar el horario de labores que considere pertinente para cumplir los requerimientos del Pliego de Condiciones, siempre dentro del marco de la legislación laboral. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|---|---|--|
| 2 | | Cuál es el tiempo de implementación de la operación y fecha de salida a operación. | L operación inicia el 1° de octubre de 2015 y de acuerdo con el numeral 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, se tiene una fase de pre-operativos y empalme contados a partir de la suscripción del acta de inicio que imparta para el efecto ICETEX, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato. |
| 3 | 3.2.2.3 Certificado de Existencia y Representación Legal | Solicitamos amablemente aclarar, el tiempo de expedición del certificado de existencia y representación legal, ya que un aparte del pliego se cita con 30 días y en otro con 15 días de anterioridad. | Una vez revisado el documento Proyecto de Pliego de Condiciones, no se evidencia el aparte citado por el oferente citada de treinta (30) días de la expedición del certificado de existencia y representación legal. El numeral 3.2.2.3 es claro al señalar que el certificado de existencia y representación legal debe ser expedido con un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de anterioridad al cierre del proceso. |
| 4 | 3.4.2.1 Experiencia General | El valor solicitado de la sumatoria del total de las certificaciones del 150% del valor total del presupuesto, se refiere al valor de la sumatoria de los contratos certificados o solo se deben tomaran los valores ejecutados. | El valor de la sumatoria de los contratos, es decir el valor por el cual se suscribió cada contrato que se pretenda acreditar como experiencia. |
| 5 | 3.4.2.1 Experiencia General | Solicitamos muy amablemente poner en consideración que el valor de la sumatoria de los contratos para la experiencia general, sea igual o inferior al 50%, y no al 150% del valor del presupuesto, teniendo en cuenta que por lo general en la mayoría de procesos el valor que solicitan no supera el 50% del presupuesto oficial y realmente lo importante en este tipo de procesos es la experiencia que tenga el proponente y los indicadores financieros actuales que garanticen la capacidad del oferente para ejecutar un contrato sin que este tenga riesgos. | No se acepta la observación, teniendo en cuenta el análisis del mercado donde se encontró que existen diferentes firmas que cumplen este requerimiento; la Entidad ha tenido en cuenta para esta decisión el valor del contrato que pretende adjudicar y el tipo de operaciones que requiere se ejecuten, en este sentido se encuentra que este requerimiento es adecuado. |
| 6 | 3.4.2.2 Experiencia Específica | En caso de no ser positiva la respuesta a la solicitud anterior, pedimos muy amablemente que las certificaciones presentadas en la experiencia general sean también validas para presentarlas como experiencia específica. | Se acepta la observación, el proponente puede aportar las certificaciones para acreditar la experiencia específica PODRAN SER DE LOS MISMOS CONTRATOS utilizados para demostrar la experiencia general; en ese orden de ideas, los Proponentes deberán indicar con claridad cuales certificaciones se deben utilizar para acreditar cada experiencia general y específica. Se procederá a modificar el Pliego de Condiciones definitivo. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|---|---|--|
| 7 | 3.4.2.2 Experiencia Específica | ¿Si la entidad no certifica la volumetría de las transacciones atendidas en el contrato ejecutado por políticas internas, es posible presentar un documento adjunto a la certificación con las volumetrías y que se pueda realizar la verificación de manera telefónica por la entidad para confirmar la veracidad de la información? | <p>ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, los cuales deberán ser suscritos por el Proponente y acompañados por la respectiva certificación expedida por la empresa contratante, las certificaciones deben estar impresas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo; además de los requisitos contenidos en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Específica.</p> <p>“Nota: todas las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia general y la experiencia específica, deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el valor, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.</p> <p>En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo”.</p> |
| 8 | 3.4.2.2 Experiencia Específica | En caso de no aceptarse la anterior observación, muy amablemente solicitamos bajar las transacciones atendidas en el canal presencial. | 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. |
| 9 | 5.1. Preparación de las propuestas | ¿Cuántas copias magnéticas se deben presentar con la propuesta. | Lo ideal es que se presente el documento original en físico y dos copias adicionales, las cuales pueden ser en físico o magnético; lo recomendable es que las copias magnéticas sean verificadas y posean la misma información del documento físico original. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|--|--|---|
| 10 | 3.4.2.2 Experiencia Específica | Dentro de las certificaciones de experiencia específica del canal Contact center, las transacciones se refieren a Inbound y Outbound? O solo Inbound. | Las transacciones de que trata esta experiencia deben ser Inbound. |
| 11 | 3.4.1 Especificaciones Técnicas mínimas del servicio. | Por favor aclarar si el punto a punto se debe realizar adicional al formulario 1. Verificación requisitos técnicos y tecnológicos o con este es suficiente. | Si, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO las especificaciones técnicas y tecnológicas mínimas del servicio descritas en el capítulo Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, se deberán responder punto a punto, para cada uno de los aspectos establecidos en el capítulo IV. Igualmente deberá diligenciar el FORMULARIO 1. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS. (Excel), FORMULARIO 2. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS SISTEMA GESTIÓN DE TURNOS. (Excel) y FORMULARIO 3. PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN. (Excel). |
| 12 | Formularios | Favor corregir título de Formulario 1, ya que en el título dice anexo 1 y este se refiere es al cronograma. | Se acepta la observación y se procederá a modificar el Formulario 1 para la publicación de Pliego de Condiciones Definitivo. |
| 13 | 4.2.11.4 Periféricos | Cada puesto de los asesores a nivel nacional debe tener una impresora? , O esta se entregara por sede?, teniendo en cuenta que si es por asesor subiría el costo, adicional a que se tendría un recurso inoficioso, cuando estos se podrían compartir, siendo más productivos. | De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.11.4. Periféricos, se debe disponer para cada una de las estaciones de trabajo, de los puntos de atención personalizada a nivel nacional, de un equipo de impresión compacto de alto rendimiento de uso personal en cada estación de trabajo. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|---|--|
| 14 | <p>4.1.2.2. Personalizada</p> <p>En cuanto a las ferias y eventos que ocasionalmente uno de los asesores de atención personalizada debe atender, quien asume los costos de transporte de los trasladados?. En caso de ser el proveedor solicitamos por favor nos indiquen aproximadamente cuantas ferias o eventos son mensualmente.</p> <p>También quien asume los costos de traslado de los agentes cuando estos deban radicar documentos en los despachos judiciales.</p> | <p>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, <u>desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario</u>, 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.</p> <p>La cantidad de Ferias y eventos en que participa la Entidad puede variar, no obstante se estima que la participación de los asesores en estos puede ser una vez al mes.</p> |
| 15 | <p>6.3 Evaluación de las propuestas. b) criterio de evaluación técnico</p> <p>Favor confirmar si el número máximo y que obtendrá el mayor puntaje en Grandes Clientes son 4 asesores adicionales y en Atención Personalizada 5 asesores adicionales?.</p> | <p>Si; sin embargo para dar claridad a los Oferentes se modificara la redacción de los numerales y de los formatos para el ofrecimiento del personal adicional.</p> |
| 16 | <p>Formato 1. Carta Presentación de la propuesta</p> <p>Solicitamos muy amablemente incluir el campo de la firma para el Representante Legal, ya que el formato en mención no lo incluye.</p> | <p>Una vez revisado el Formato No. 1 se evidencia que si está el campo para la firma del Representante Legal.</p> |
| 17 | <p>Anexos 2 al 7</p> <p>Por favor aclarar si los Anexos no deben ir firmados por el Representante Legal, teniendo en cuenta que no existe campo para la firma.</p> | <p>Una vez revisados los documentos se encontró que en los anexos 2 al 6 se tiene el siguiente uso de firma:</p> <p>Nombre del Proponente: _____</p> <p>NIT del Proponente: _____ Régimen: _____</p> <p>Representante legal del Proponente: _____</p> <p>Documento de identidad del representante legal del Proponente: _____</p> <p>Dirección del Proponente: _____</p> <p>Ciudad: _____</p> <p>Teléfono del Proponente: _____</p> <p>Fax del Proponente: _____</p> <p>Correo electrónico del Proponente: _____</p> <p>Adicionalmente, se informa que este uso de firma se incorporara al anexo No. 7 para la publicación de Pliego de Condiciones Definitivo.</p> |

| | DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|----|--|--|--|
| 18 | ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN Pag 9 | <p>En Escrita, CONTACT por favor describir los campos (de donde se obtiene o calcula, o el agente ingresa este campo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ind. Proceso Fondo. • Ind. Escalonamiento. • Ind. Respuesta Escalonamiento. • Ind. Interrupción. • Telh ID. | <p>De acuerdo con el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM), el Proponente Adjudicatario debe garantizar que su Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) contenga los registros históricos de la operación correspondientes a periodos anteriores, de acuerdo con la estructura de la información entregada por el proveedor anterior y solicitado por ICETEX. El detalle de los campos existentes y mínimos requeridos está contenido en el ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN. Estos corresponden a los campos que actualmente tiene parametrizado el CRM del actual proveedor y que hacen parte del workflow para cumplir el procedimiento de atención, específicamente el escalonamiento de casos a las áreas misionales de la Entidad.</p> |
| 19 | ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN Pag 10 | <p>En Contact, los campos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo IVR. • Tiempo Music On Hold. • Tiempo Llamada. • Tiempo Último Estado. • Tiempo Espera. • Tiempo Voz. <p>¿deben ir en cada registro de contacto que ingresa al PQR's o este debe ir en un informe de llamadas con estos datos (este último se maneja normalmente en los informes de contact center?)</p> <p>¿Por favor describir donde se obtiene estos datos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo Escritura. • Ultimo Estado. • Ind Es Facturable. | <p>De acuerdo con el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM), el Proponente Adjudicatario debe garantizar que su Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) contenga los registros históricos de la operación correspondientes a periodos anteriores, de acuerdo con la estructura de la información entregada por el proveedor anterior y solicitado por ICETEX. El detalle de los campos existentes y mínimos requeridos está contenido en el ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN. Estos corresponden a los campos que actualmente tiene parametrizado el CRM del actual proveedor y que hacen parte del workflow para cumplir el procedimiento de atención, específicamente en Contact Center.</p> |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|--|---|---|
| 20 | ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN Pag 11 | En Personalizada, los campos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipificación del Escalonamiento. • Días Hábiles Cierre. • Fecha Interrupción • Fecha Respuesta Final. ¿Por favor describir donde se obtiene estos datos? | De acuerdo con el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM), el Proponente Adjudicatario debe garantizar que su Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) contenga los registros históricos de la operación correspondientes a periodos anteriores, de acuerdo con la estructura de la información entregada por el proveedor anterior y solicitado por ICETEX. El detalle de los campos existentes y mínimos requeridos está contenido en el ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN. Estos corresponden a los campos que actualmente tiene parametrizado el CRM del actual proveedor y que hacen parte del workflow para cumplir el procedimiento de atención, específicamente el escalonamiento de casos a las áreas misionales de la Entidad. |
| 21 | 4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano Pag 20 | Punto 1 y 2 ¿El proveedor deberá administrar el contenido de las redes sociales del ICETEX? Punto 3 ¿la forma de vincularse, es a través de una plataforma de atención al estudiante a través de las redes sociales del ICETEX? | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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. En ningún momento el Proponente Adjudicatario deberá administrar redes sociales de la Entidad. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |
| 22 | 4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano Pag 20 | ¿Los materiales que se publican en las redes sociales, son proporcionados por el ICETEX o deben ser creados por el Oferente? | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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. En ningún momento el Proponente Adjudicatario deberá administrar redes sociales de la Entidad. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |

| | DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|----|--|---|--|
| 23 | 4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano Pag 20 | ¿Este servicio de traducción debe ser provisto por el Oferente? | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---|---|--|
| <p>24</p> <p>ESPECIFICACIONES GENERALES ASPECTOS TECNICOS Y TECNOLOGICOS Pag 29</p> | <p>Punto 6. Por favor especificar las multifuncionales necesarias en cada punto de atención y los canales.</p> <p>Punto 6. Por favor mencionar las especificaciones técnicas de las multifuncionales (Velocidad de impresión, velocidad de escaneo (si aplica), capacidad de bandeja, impresión a blanco y negro, etc.)</p> <p>Punto 6. El proveedor debe suministrar tóner y hojas para las multifuncionales.</p> <p>Punto 6. Por favor indicar la cantidad de hojas mensuales que se requieren imprimir en cada proceso.</p> <p>Punto 7. Por favor enviar el Call Flow del IVR.</p> <p>Punto 7. Por favor enviar el reporte de llamadas que ingresan a cada punto del IVR.</p> <p>Punto 12. Este punto el ICETEX requiere la atención de los Mail a través de una plataforma la cual permita llevar la trazabilidad de la atención por este canal?</p> <p>Punto 12. Por favor indicar la cantidad de puesto de trabajo que van a estar atendiendo este canal.</p> | <p>ICETEX no ha solicitado multifuncionales, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.11.4. Periféricos, La operación debe disponer para cada una de las estaciones de trabajo, de los puntos de atención personalizada a nivel nacional, de un equipo de impresión compacto de alto rendimiento de uso personal en cada estación de trabajo con el fin de imprimir los documentos que se requieran o sean solicitados por los usuarios como certificaciones; así mismo, un escáner de hojas y documentos de identidad y/o laminados, compacto de alto rendimiento de uso personal en cada estación de trabajo, el cual tenga enlace con el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) para almacenar las imágenes de los documentos solicitados directamente en él y evitar reproceso.</p> <p>Así mismo, de acuerdo con el numeral 4.2.11.1. Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio, 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. Para establecer este punto se deben tener en cuenta los requisitos mínimos solicitados, las estaciones de trabajo deben ser integrales y disponer de un equipo de cómputo, impresora, escáner y periféricos que generen valor agregado a la operación y la optimicen disminuyendo los tiempos.</p> <p>El Call Flow del IVR será suministrado en la etapa pre-operativa.</p> <p>El único canal que gestiona a través de correos electrónicos es el canal de atención de Grandes Clientes, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes; en este sentido si se requiere la trazabilidad de las atenciones que ingresen por este medio.</p> |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|--|---|--|
| 25 FORMATO 10 PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO Pag 46 | ¿El ICFCES, en cuanto tiempo requiere reestablecer el servicio ante un desastre? ¿Qué porcentaje del servicio requiere restablecer ante un desastre? | De acuerdo con el numeral 8.16. PLAN DE CONTINGENCIA, la contingencia debe contener las medidas técnicas, humanas y organizacionales, necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad y las operaciones del Contratista, en caso de presentarse causas de fuerza mayor o caso fortuito. Dicho plan debe ser previsto aplicando los tres subplanes, que se describen a continuación: Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza: El plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización. Plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es mitigar los efectos adversos de la amenaza. El plan de recuperación. Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza. Por otra parte, el plan de contingencia no debe limitarse a estas medidas organizativas. El restablecimiento de las operaciones debe darse en el menor tiempo posible, casi que de inmediato, al igual que restablecer en el mayor porcentaje posible, dado que se busca tener continuidad y no detener la operación. |
| 26 PROYECTO DE PLIEGO 01-06-2015 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES Pag 46 | Por favor indicar el proveedor actual del servicio de las líneas telefónicas. Por favor indicar el tipo de tecnología de las llamadas (PRI o SIP) | El tipo de Tecnología PRI. Los datos del proveedor serán entregados en la fase de pre-operativos. |

| DOCUMENTO Y NUMERAL | | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|---------------------|---|---|--|
| 27 | Canales de Servicio a Través de los Cuales se Desarrolla la Operación a Nivel Nacional - Atención Virtual a Través del Portal web de ICETEX. Pag 47 | ¿Para esta solución, en la página web del ICETEX se publicaría un link donde se direcciona a una página web del proveedor donde el usuario crea el caso? | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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 Sistema de Atención Virtual debe cumplir con las especificaciones establecidas en la estructura de la página web de ICETEX, el detalle se encuentra consignado en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. |
| 28 | Canales de Servicio a Través de los Cuales se Desarrolla la Operación a Nivel Nacional - Atención Grandes Clientes. Pag 47 | Estas líneas telefónicas son nuevas? En caso contrario, por favor informar el proveedor y el tipo de tecnología de las llamadas (PRI o SIP) | Las líneas telefónicas no son nuevas; de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response), para la operación del Contact Center, ICETEX tiene un RDSI PRI cuyo número se encuentra posicionado y es 417 35 35. Adicionalmente, ICETEX posee la línea Nacional 01 900 331 37 77, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario. Así mismo, ICETEX posee la Línea de Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario y la factura generada por el consumo de esta línea será asumida por ICETEX. Así mismo, de acuerdo con el numeral 4.2.9.6. Requerimientos Mínimos de Atención de Grandes Clientes, adicionalmente en las cinco sedes principales Bogotá D.C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín se asignarán líneas telefónicas de atención solo para Grandes Clientes, las cuales estarán integradas al Call Manager. |
| 29 | 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) Pag 49 | Por favor indicar los volúmenes de minutos y llamadas mensuales recibidas por la línea 01 900. También informar el operador con el que está contratado este servicio. | En la facturación de estos servicios no se detalla el consumo de minutos dado que no se discrimina en las facturas de estos servicios, en el anexo 6 se encuentra los históricos de atenciones de Contact Center los cuales corresponden a las atenciones facturadas. |
| 30 | 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) Pag 50 | Por favor indicar los volúmenes de minutos y llamadas mensuales recibidas por la línea 01 800. También informar el operador con el que está contratado este servicio. | En la facturación de estos servicios no se detalla el consumo de minutos dado que no se discrimina en las facturas de estos servicios, en el anexo 6 se encuentra los históricos de atenciones de Contact Center los cuales corresponden a las atenciones facturadas. |

| | DOCUMENTO Y NUMERAL | PREGUNTA | RESPUESTA ICETEX |
|----|--|--|---|
| 31 | 4.2.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE Pag 80 | Por favor indicar los perfiles de los agentes que deben tener Microsoft office. | Los agentes que deben tener Microsoft office, deben estar de acuerdo con cada uno de los puestos de trabajo y asesores dimensionados en el proyecto. Se deben contar con las especificaciones tecnológicas mínimas establecidas en el Pliego Numeral 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS. |
| 32 | 4.2.3. SOFTWARE PROPIO DE ICETEX | Para las integraciones, ¿el ICETEX suministrará los Web Services para la integración con sus aplicaciones? | Se entregará la documentación técnica de los web services ya desarrollados, esta información se entregará en la fase de pre-operativos y empalme del contrato. |

5.2. OBSERVACIÓN:

Solicitamos por favor nos sea aclarado los puestos estimados para el 2015 de los siguientes canales, ya que no es clara la información registrada en los 2 documentos de PDF.

| AÑO | 2015 | 2015 |
|------------------------|---|---|
| CANAL ESPECIALIZADO | PROYECCIÓN DE PUESTOS EN PDF "PROYECTO DE PLIEGO" | PROYECCIÓN DE PUESTOS EN PDF "ANEXOS Y FORMATO FINAL" |
| PERSONALIZADA | 72 | 219 |
| CHARLAS E INFORMADORES | 8 | 24 |
| ATENCIÓN VIRTUAL | 17 | 51 |
| ATENCIÓN ESCRITA | 7 | 21 |

RESPUESTA DE ICETEX

El personal mínimo requerido del numeral 3.5 REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO para cada uno de los canales corresponde al número de asesores mínimos requeridos por mes; no obstante, en el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, corresponden al total de asesores mínimos requeridos para los tres meses de operación de 2015.

Sin embargo, el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES, será modificado. Su versión final se muestra en la respuesta a la observación 1.2.

5.3. OBSERVACIÓN:

Anexo 6. Solicitamos por favor nos sea aclarado y/o confirmado el crecimiento en puestos estimados para el 2015 a 2018, ya que por ejemplo para el 2016 se entiende un crecimiento del 300%:

| AÑO | 2015 | 2016 | | 2017 | | 2018 | |
|------------------------|---|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| CANAL ESPECIALIZADO | PROYECCIÓN DE PUESTOS EN PDF "ANEXOS Y FORMATO FINAL" | PROYECCIÓN DE PUESTOS | VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR | PROYECCIÓN DE PUESTOS | VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR | PROYECCIÓN DE PUESTOS | VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR |
| PERSONALIZADA | 219 | 694 | 300,7% | 696 | 1,4% | 680 | -24,1% |
| CHARLAS E INFORMADORES | 24 | 66 | 300,0% | 66 | 0,0% | 72 | -25,0% |
| ATENCIÓN VIRTUAL | 51 | 204 | 300,0% | 204 | 0,0% | 153 | -25,0% |
| ATENCIÓN ESCRITA | 21 | 64 | 300,0% | 64 | 0,0% | 63 | -15,0% |

RESPUESTA DE ICETEX

Lo indicado en el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES, es el total de asesores mínimos requeridos para los meses de operación de 2015, 2016, 2017 y 2018; dado que para 2015 se tienen tres (3) meses de operación y para 2018 nueve (9) meses de operación, al compararlo contra los años 2016 y 2017 se encuentran las variaciones indicadas en su observación.

De acuerdo con lo anterior, se aclara que para el canal de atención personalizada de acuerdo con lo indicado en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, la Entidad contempla realizar la apertura gradual de hasta cuatro (4) nuevas sedes, estas nuevas sedes podrán ser abiertas, 1 por año en 2015, 2016, 2017 y 2018, o en el año que la necesidad y el servicio así lo requiera.

Así mismo, el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES del documento ANEXOS Y FORMATOS DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES, será modificado. Su versión final se muestra en la respuesta a la observación 1.2.

5.4. OBSERVACIÓN:

Es posible nos sea enviada la siguiente información?:

- Tiempos de gestión (tmo) del canal virtual
- Tiempos de gestión (tmo) del canal escrito
- Tiempos de gestión (tmo) del canal grandes clientes
- Tiempos de gestión (tmo) del charlas e informadores
- Tiempos de gestión (tmo) del PBX

RESPUESTA DE ICETEX

Se deben cumplir los tiempos de atención que se establecen en el Código Contencioso Administrativo. Dentro del modelo de atención se tiene previsto el cumplimiento de indicadores de atención en primer nivel. Se anexara al presente proceso el instructivo de tipificación y escalonamiento que se debe parametrizar en el sistema C.R.M. para el control de tiempos.

5.5. OBSERVACIÓN:

En el caso de los canales Virtual y Escrito, tienen un horario (turno) definido para la gestión de los agentes o estos quedan a consideración nuestra?

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

RESPUESTA DE ICETEX

Para el canal de atención virtual de acuerdo con 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.

Para el canal de atención escrita de acuerdo con el numeral 4.1.2.4. Atención Escrita el trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en este sentido, el Proponente Adjudicatario podrá disponer y gestionar el horario de los asesores de este canal, siempre que garantice el cumplimiento de lo requerido en el Pliego de Condiciones.

De acuerdo con lo anterior, el Proponente puede asignar el horario de labores que considere pertinente para estos canales, siempre que cumpla los requerimientos del Pliego de Condiciones y sin apartarse del marco de la legislación laboral.

5.6. OBSERVACIÓN:

Cuáles son los meses de "alta demanda" y "baja demanda"?

RESPUESTA DE ICETEX

Los meses de alta demanda en ICETEX son: Enero, Mayo, Junio, Julio, Noviembre y Diciembre.

Los meses de baja demanda en ICETEX son: Febrero, Marzo, Abril, Agosto, Septiembre y Octubre.

No obstante, estas estacionalidades pueden variar de acuerdo con la influencia de variables exógenas a la Entidad y/o nuevos servicios o líneas de crédito que se implementen.

5.7. OBSERVACIÓN:

Es posible nos sea enviada intradías e intrames de cada uno de los canales?

RESPUESTA DE ICETEX

En el anexo de históricos de atención se publican las cifras reportadas para los años 2012, 2013 y 2014. El modelo de gestión se debe diseñar durante la fase de pre operativos y empalme a fin de garantizar que las operaciones de cliente potencial y vigente se especialicen y tenga un modelo simplificado alineado con el periodo de alta y baja demanda que se maneja en la entidad, dados los cierres académicos semestrales

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

establecidos para los estudios de pregrado y posgrado. En el histórico de atenciones se publica en promedio de atenciones diarias anualizadas.

5.8. OBSERVACIÓN:

El servicio quejas y reclamos, a que canal con exactitud corresponde? Hace parte del tráfico del contact center?

7. Quejas y Reclamos:

| PROCESO QUEJAS Y RECLAMOS ENTIDAD | | |
|-----------------------------------|------|-------------------------|
| | Años | Atenciones Promedio Mes |
| Histórico de atenciones: | 2012 | 100 |
| | 2013 | 38 |
| | 2014 | 103 |

RESPUESTA DE ICETEX

Las quejas y reclamos pueden llegar a la Entidad por cualquiera de los canales dispuestos, por lo cual se encuentran incluidas en las estadísticas presentadas para cada canal de atención; la estadística que se presenta en el Anexo 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES es simplemente informativa.

6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICES S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO VALDES CALDERON- DIRECTOR COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

6.1. OBSERVACIÓN:

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|--|--|---|
| 3,6 CANAL DE ATENCION GRANDES CLIENTES Paginas 97,98 | Cuántos Asesores para la Atención de GRANDES CLIENTES , tiene estimado la entidad para prestar el servicio en la sede del ICETEX?, <u>Entendemos que se ubican en la ciudad de Bogotá?</u> , Cuentan ellos con Puesto de trabajo físico, Pc's, en las instalaciones del Instituto?, Si la ciudad no es Bogotá en que ciudades estarían Ubicados?¿ Cuántos Asesoers Grandes Clieners por Ciudad?. | Los asesores para el canal de Grandes Clientes deben ser 12, de los cuales 4 deben estar en las instalaciones de ICETEX en las sedes de Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, para los cuales ICETEX proveerá el mobiliario y el cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN, el Proponente deberá suministrar los demás componentes del puesto de trabajo. Los demás asesores deberán estar en la sede del Proponente Adjudicatario. |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|-----------------------|---|---|
| 1.1 | Solicitamos a la entidad revisar el requerimiento de Disponibilidad del servicio e infraestructura tecnologica para que sea del 99,7% toda vez que este es el estandar manejado por la industria de Contact Center. | No es procedente su observación. Por considerar que va en detrimento de la calidad del servicio. |
| 2.2.9.1 | Solicitamos a la entidad enviar el arbol de IVR requerido para realizar de forma correcta el dimensionamiento de los recursos necesarios para su implementacion. | El árbol del IVR será suministrado en la etapa pre-operativa. |
| 2.1.2 | Las líneas telefonicas usadas para la atencion al cliente, donde se encuentran instaladas? Se requieren trasladar al nuevo proveedor? Entendemos que el costo del traslado es asumido por EL ICETEX? | De conformidad con el numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response), Para la operación del Contact Center, ICETEX tiene un RDSI PRI cuyo número se encuentra posicionado y es 417 35 35. El Proponente Adjudicatario deberá integrar y/o enlazar el RDSI PRI para el correcto desarrollo de la operación, asumiendo todos los costos necesarios y que de ello se deriven; además, se encargara del pago de las facturas generadas por el valor del consumo en el tiempo de ejecución del contrato. |
| 2.1.2.1 | Solicitamos a la entidad suministrar el valor de las lineas telefonicas que deben ser asumido por el oferente por conceptos de consumo y cargos fijos. | <p>Los siguientes son valores estimados:</p> <p>La línea 4173535 opera con: tres primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido tres clear chanel cada uno con una factura mensual de \$580.000 Iva incluido</p> <p>La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>La línea 01900 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>Las líneas de Grandes Clientes tienen factura mensual de \$390.000 más Iva</p> |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|-----------------------|---|---|
| 2.1.2.1 | Solicitamos a la entidad aclarar cual es el porcentaje de llamadas que es resuelto en IVR sin pasar al Asesor y cual es el tiempo de atención actual en el IVR. | En el anexo de histórico de transacciones se establece el comportamiento histórico estadístico de los años 2012, 2013 y 2014 para el canal I.V.R. Es relevante indicar que en la fase de preoperativos y empalme se requiere un diseño especializado del Árbol de I.V.R. que permita la atención de clientes por este medio a fin de optimizar el servicio. |
| 2.1.2.3 | Por favor aclarar si para la atención virtual se debe construir en la página de EL ICETEX el módulo de atención virtual, en tal caso por favor confirmar las características del módulo. En caso contrario por favor aclarar el alcance de lo que el proponente debe suministrar para este canal de atención. | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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 Sistema de Atención Virtual debe cumplir con las especificaciones establecidas en la estructura de la página web de ICETEX, el detalle se encuentra consignado en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. |
| | Para los servicios que se prestarán desde las sedes del ICETEX, quien debe suministrar los computadores: el proveedor o EL ICETEX? | Para los servicios que se prestarán en las sedes de la Entidad, ICETEX proveerá el mobiliario y el cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN, el Proponente deberá suministrar los demás componentes del puesto de trabajo. |
| | Por favor confirmar a través de que medio ICETEX dará acceso a sus aplicaciones. Vía internet o vía canal de datos MPLS? | 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. |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|--------------------|---|---|
| 2.2.9.1 | Solicitamos aclarar el proceso en el cual se usará el modulo de E-mail para envío y recepción de correos automáticamente. Cuantos correos se enviarán automáticamente y cuantos se recibirán bajo este proceso? que gestión se siguen con estos correos? Favor precisar el proceso. bajo este sistema se debe hacer distribución automática de correos entrantes a los agentes? | El módulo de correos electrónicos será utilizado de acuerdo de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, el Proponente Adjudicatario realizara como parte de su modelo de atención del cliente potencial el envío y entrega de piezas de comunicación para difusión de líneas de crédito, becas y procesos de servicio a través de correo electrónico. 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). En este sentido, el módulo de correos electrónicos será utilizado para emitir respuesta a las comunicaciones. El único canal que gestiona a través de correos electrónicos es el canal de atención de Grandes Clientes, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes. |
| 2.2.9.1 | Por favor aclarar a que se refieren con "...computadores....d e ultima generacion..." cuales son las características requeridas? | Cuando mencionamos computadores de ultima generación, lo que se pretende es que el proponente ponga a disposición del ICETEX, equipos lo mas actualizados posible y sobre todo que les permita a los agentes prestar un servicio rápido y |
| 2.2.9.1 | Por favor aclarar a que hacen referencia con "Recuperacion de abandonos en cola - ANI" desde el IVR. | Esta funcionalidad debe permitir que no existan niveles de abandono En el I.V.R. |
| 2.2.9.1 | En el siguiente párrafo: "• Menús inteligentes por perfil del cliente, de tal manera que cuando un cliente llama se le presente los datos específicos de su interés" por favor aclarar a que hacen referencia con "menús inteligentes por perfil del cliente". aclarar la funcionalidad y el alcance. | Este menú busca que al ingresar el número de documento se despliegue un árbol de opciones en IVR de acuerdo con las consultas recientes o las preferencias de la persona que realiza la consulta, presentando en primera instancia las opciones acordes a su historial. |
| 2.2.10 | Por favor confirmar cuantas licencias de office son requeridas para la operación. | Las licencias deben ser individuales de acuerdo con cada uno de los puestos de trabajo y asesores dimensionados en el proyecto. Se deben contar con las especificaciones tecnológicas mínimas establecidas en el Pliego Numeral 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS |
| 2.2.11 | Los computadores para los puestos presenciales, estarán a cargo del proveedor? | Si, se reitera que para los servicios que se prestaran en las sedes de la Entidad, ICETEX proveerá el mobiliario y el cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN, el Proponente deberá suministrar los demás componentes del puesto de trabajo. |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|---|---|---|
| 2.2.14 | <p>En el siguiente párrafo: "• Garantizar la contingencia del lugar de trabajo en instalaciones diferentes a la sede donde se encuentre la operación principal y de cada uno de los puntos de atención de las cinco (5) sedes principales de ICETEX" significa que se debe proveer un lugar de trabajo alterno para los puntos de atención presencial de las 5 sedes principales? solicitamos a la entidad que en caso de que la interpretación sea correcta, revisar este alcance dado que la responsabilidad de las sedes del ICETEX son del ICETEX por lo tanto es este quien debe suministrar las contingencias para sus sedes.</p> | <p>No se acepta la observación, teniendo en cuenta que de acuerdo con el numeral 3.2.3 de la circular 052 de 2007: se debe exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Las entidades deberán verificar que los planes, en lo que corresponden a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones esperadas.</p> |
| 2.2.9.5 | <p>Por favor suministrar el detalle de la arquitectura y licenciamiento de la PBX del cliente. Lo anterior para dimensionar los costos de las posibles integraciones que se requieren con dicha PBX. O en su defecto informar que costo debemos tener en cuenta para estas integraciones.</p> | <p>El sistema de PBX del ICETEX es marca Cisco, y funciona sobre IP para la operación es necesario contar con canal dedicado establecido en el numeral 4.2.1. APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO</p> |
| Elementos de valor Administración e la solución | <p>Los canales provistos (Red Wan) por EL ICETEX, entendemos se podrán utilizar para la interconexión con los treinta y dos (32) puntos o sitios propios de ICETEX donde se tendrá el servicio de Gestión de turnos.</p> | <p>El ICETEX pondrá a disposición del proveedor la interconexión a través de canales dedicados para los puntos de atención personalizada a nivel nacional.</p> |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|--------|---------------------------------------|-------------|----|--------------|---|-------------|---|------|---|----------|---|---------|---|-----------------|---|-----------|---|--------|---|--------|---|---------|---|-----------|---|-------|---|----------|---|-------|---|-------|---|---------|---|---------|---|--------|---|----------|---|------------|---|---------|---|-------------|---|-----------|---|-------|---|------------|---|---------------|---|-------|---|-----------------------|---|---------------------|-----------|----------------|---|--------------|-----------|
| Elementos de valor Software | ¿Cuándo solicitan Creación de Animación, A que tipo de animación es a la que hace referencia ICETEX? | El sistema Digiturno debe contar con funcionalidades que permita la animación de los mensajes que se requieren para el proceso de pre turnos capacitación requeridos en el proceso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1.5 Capacitación | Cuántas personas hay en cada una de los 32 sitios ICETEX? | <p>ICETEX actualmente tiene 28 sedes a nivel nacional y de acuerdo con el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, la Entidad contempla realizar la apertura gradual de hasta cuatro (4) nuevas sedes.</p> <p>De acuerdo con el numeral 3.5.3. CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, se tiene la siguiente distribución en las sedes:</p> <table border="1" data-bbox="755 667 1339 1486"> <thead> <tr> <th>Ciudad</th> <th>Puestos de Trabajo Mínimos Requeridos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>BOGOTÁ D.C.</td><td>14</td></tr> <tr><td>BARRANQUILLA</td><td>6</td></tr> <tr><td>BUCARAMANGA</td><td>3</td></tr> <tr><td>CALI</td><td>5</td></tr> <tr><td>MEDELLÍN</td><td>6</td></tr> <tr><td>ARMENIA</td><td>2</td></tr> <tr><td>BARRANCABERMEJA</td><td>1</td></tr> <tr><td>CARTAGENA</td><td>3</td></tr> <tr><td>CÚCUTA</td><td>2</td></tr> <tr><td>IBAGUÉ</td><td>2</td></tr> <tr><td>LETICIA</td><td>1</td></tr> <tr><td>MANIZALES</td><td>2</td></tr> <tr><td>MOCOA</td><td>1</td></tr> <tr><td>MONTERIA</td><td>2</td></tr> <tr><td>NEIVA</td><td>2</td></tr> <tr><td>PASTO</td><td>2</td></tr> <tr><td>PEREIRA</td><td>3</td></tr> <tr><td>POPAYAN</td><td>2</td></tr> <tr><td>QUIBDO</td><td>2</td></tr> <tr><td>RIOHACHA</td><td>1</td></tr> <tr><td>SAN ANDRÉS</td><td>1</td></tr> <tr><td>SAN GIL</td><td>1</td></tr> <tr><td>SANTA MARTA</td><td>2</td></tr> <tr><td>SINCELEJO</td><td>1</td></tr> <tr><td>TUNJA</td><td>1</td></tr> <tr><td>VALLEDUPAR</td><td>1</td></tr> <tr><td>VILLAVICENCIO</td><td>2</td></tr> <tr><td>YOPAL</td><td>1</td></tr> <tr><td>CHARLAS E INFORMACIÓN</td><td>8</td></tr> <tr><td>TOTAL ACTUAL</td><td>80</td></tr> <tr><td>4 NUEVAS SEDES</td><td>4</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>84</td></tr> </tbody> </table> <p>Se debe aclarar con respecto de los asesores de charla e información que de acuerdo con el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, adicionalmente, en las cinco sedes principales (Bogotá D.C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín), habrá un asesor encargado de orientar a los visitantes sean clientes titulares de crédito y/o clientes potenciales de acuerdo con el motivo de su visita apoyando su gestión en el sistema de atención de turnos; así mismo, en Bogotá D.C., Barranquilla y Medellín, habrá un asesor de charlas, quien diariamente brindará información general acerca del portafolio de servicios de ICETEX, sus procesos de servicio y el uso del portal de internet de la entidad.</p> | Ciudad | Puestos de Trabajo Mínimos Requeridos | BOGOTÁ D.C. | 14 | BARRANQUILLA | 6 | BUCARAMANGA | 3 | CALI | 5 | MEDELLÍN | 6 | ARMENIA | 2 | BARRANCABERMEJA | 1 | CARTAGENA | 3 | CÚCUTA | 2 | IBAGUÉ | 2 | LETICIA | 1 | MANIZALES | 2 | MOCOA | 1 | MONTERIA | 2 | NEIVA | 2 | PASTO | 2 | PEREIRA | 3 | POPAYAN | 2 | QUIBDO | 2 | RIOHACHA | 1 | SAN ANDRÉS | 1 | SAN GIL | 1 | SANTA MARTA | 2 | SINCELEJO | 1 | TUNJA | 1 | VALLEDUPAR | 1 | VILLAVICENCIO | 2 | YOPAL | 1 | CHARLAS E INFORMACIÓN | 8 | TOTAL ACTUAL | 80 | 4 NUEVAS SEDES | 4 | TOTAL | 84 |
| Ciudad | Puestos de Trabajo Mínimos Requeridos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BOGOTÁ D.C. | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BARRANQUILLA | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BUCARAMANGA | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CALI | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDELLÍN | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ARMENIA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BARRANCABERMEJA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARTAGENA | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CÚCUTA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IBAGUÉ | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LETICIA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MANIZALES | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MOCOA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MONTERIA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NEIVA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PASTO | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PEREIRA | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| POPAYAN | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| QUIBDO | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RIOHACHA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SAN ANDRÉS | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SAN GIL | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SANTA MARTA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SINCELEJO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TUNJA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VALLEDUPAR | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VILLAVICENCIO | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| YOPAL | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CHARLAS E INFORMACIÓN | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL ACTUAL | 80 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 NUEVAS SEDES | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 84 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| NUMERAL / CAPÍTULO | PREGUNTA | RESPUESTA |
|-----------------------------------|---|---|
| 4.1.5 Capacitación | Las capacitaciones en competencias blandas que periodicidad tienen? | De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.4. Capacitación Continua, esta se llevará a cabo a través de cuatro capacitaciones mensuales y los temas serán concertados con ICETEX. En este sentido los temas de competencias blandas se encuentran allí incluidos. |
| 4.1.5.4. Capacitación Continua | En las capacitaciones mensuales, entendemos esta incluida la capacitación en competencias blandas? Es correcta la apreciación? | <u>Si</u> , esta apreciación es correcta de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.4. Capacitación Continua, esta se llevará a cabo a través de cuatro capacitaciones mensuales y los temas serán concertados con ICETEX. En este sentido los temas de competencias blandas se encuentran allí incluidos. |
| 4.1.5.4. Capacitación Continua | La evaluación de conocimientos para los asesores que son trasladados de una canal de atención a otro por primera vez es adicional a la las 4 notas que se deben obtener mensualmente? | De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.4. Capacitación Continua, Se llevara a cabo a través de cuatro capacitaciones mensuales y los temas serán concertados con ICETEX. Estas capacitaciones serán evaluadas y sus notas finales serán las que se tendrán en cuenta para el cumplimiento del objetivo del nivel de conocimiento individual; la nota de la evaluación lo habilita para asumir el nuevo rol; por lo tanto es adicional. |

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ALLUS GLOBAL BPO CENTER, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARÍA CAROLINA BONILLA POTES – GERENTE DE NEGOCIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

7.1. OBSERVACIÓN:

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|------------------------------------|---|---|
| Canal de atención Grandes Clientes | Favor especificar que cantidad de puestos por instalación (de los 12 puestos , cuantos estarán en las instalaciones del ICETEX) | Cinco Asesores en las cinco Principales ciudades, los restantes en la sede del contratista.I23 |
| Plazo de ejecución del contrato | Por favor confirmar desde que mes iniciaría el contrato | Octubre de 2015 a Septiembre de 2018. total 36 Meses. Se incluyen los dos meses de Preoperativos que estan estimados desarrollar en Agosto y Septiembre del presente año. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|---|--|
| Forma de Pago | <p>Solicitamos se incluya lo siguiente en este numeral: Las facturas serán presentadas por el proponente adjudicatario máximo el 3 día hábil del mes siguiente al de la prestación del servicio.</p> <p>El ICETEX deberá realizar el pago por el total del valor facturado, luego de descontar las retenciones legales a que haya lugar y las penalizaciones a que haya lugar. No se aceptarán descuentos por conceptos no autorizados por proponente adjudicatario ni compensaciones con deudas que pudiera tener el ICETEX a favor de proponente adjudicatario. Cualquier ajuste a la facturación emitida será reconocido por proponente adjudicatario mediante nota crédito o factura adicional según se trate de valores a favor del ICETEX o del proponente adjudicatario.</p> <p>El proponente adjudicatario no repetirá facturas que hayan sido debidamente expedidas y radicadas en las instalaciones de ICETEX. Los pagos a favor del proponente adjudicatario no estarán condicionados a la anulación y reemplazo de facturas que hayan sido expedidas conforme a la ley.</p> | <p>Dentro de las actividades establecidas en preoperativos y Emplame se confirmaran los informes requeridos dentro del proceso. Para el proceso de facturación del servicio se requiere los soportes requeridos y anunciados en el Pliego. El ICETEX tiene establecido en proceso organizado para el pago de los servicios prestados a la entidad, para garantizar la adecuada ejecución del presupuesto. El plazo anunciado en el Pliego de condiciones corresponde al plazo máximo. Se acepta la observación si el contratista cumple con las especificaciones y documentos que soportan el pago de los servicios prestados es viable realizar el proceso de pago en menos días.</p> |
| ADJUDICACIÓN | Favor reconfirmar si solo se le asignará a un proponente o Icetex podría escoger a más de uno? | No se establecen en el presente proceso adjudicaciones parciales. |
| Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes. | Solicitamos que se delimite el Certificado de Registro Único de Proponentes al código: 8311507 que hace referencia a Servicios de Buró de Central de Llamadas (Contact Center) , el cual abarca las necesidades del presente proceso de Licitación de la Entidad. | No se acepta la observación, ya que de acuerdo con el manual de contratación de ICETEX, el registro único de proponentes es la herramienta a través de la cual se verifica las multas y las sanciones de cada Proponente. Es decir no se tiene en cuenta para verificar o validar experiencia general ni específica. |
| Estados Financieros | La información financiera solicitada se debe entregar en los formatos descritos anteriormente o adicional a esto, se deben entregar los estados financieros de los años 2013 y 2014? | Si, la información financiera debe ser registrada en los formatos entregados por ICETEX, de acuerdo como lo establece el numeral 3.3.1.1. Estados Financieros. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|-----------------------------------|---|--|
| Capacidad Financiera | Solicitamos aumentar la razón corriente como mínimo a 1,5 veces, siendo este un estandar mas ajustado a la realidad de la industria. | No Se acepta la observación, se mantienen los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, los cuales se determinaron con base en las necesidades financieras del proceso y teniendo en cuenta la información financiera del sector.. |
| Capacidad Financiera | Proponemos ajustar este estandar a maximo un 50%, datos más ajustado a la realidad del sector. | No Se acepta la observación, se mantienen los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad, los cuales se determinaron con base en las necesidades financieras del proceso y teniendo en cuenta la información financiera del sector.. |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA | Solicitamos amablemente que se modifique el período de tiempo en el cual deben haber sido suscritos y ejecutados los contratos con los cuales se pretende acreditar la experiencia general y específica; pasando de 5 a 7 años, teniendo en cuenta que la experiencia no se pierde. Quedando de la siguiente forma (Aplica para la experiencia General y la Experiencia Especifica): Para acreditar la experiencia general, las certificaciones que se alleguen deben cumplir adicionalmente con los siguientes requisitos: Contratos suscritos o celebrados en los últimos siete (7) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección. El plazo de cada uno de los contratos certificados, deberán ser iguales o superiores a doce (12) meses, los cuales deben haber sido ejecutados dentro de los últimos siete (7) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección. | No se acepta la observación como ya se había manifestado en el presente documento. |
| Propuesta Economica | Sobre lo expuesto, solicitamos que se modifiquen los pliegos definitivos de forma tal que el ICETEX informe a los proponentes sobre posibles errores y sea el proponente quien haga la corrección aritmética de las cifras contenidas en el FORMULARIO 4, si a ello hubiere lugar, tanto si la corrección fuera por encima o por debajo del valor correcto de la oferta. Todo lo anterior, con el fin de poder realizar el proceso de forma transparente para las partes. | No se acepta la observación, dado que se puede genera posibles alteraciones o mejoras en el ofrecimiento, lo cual va en contravía del principio de igualdad y de selección objetiva. En el evento, que esta situación ocurra ICETEX procederá a hacer publica dicha situación con el fin de que el Proponente verifique. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|------------------------------------|---|---|
| Propuesta Economica | Es correcto afirmar que las tarifas no tendran incremento cada año ?, si no que será una tarifa fija durante la vigencia del contrato? | Dentro del proceso de Sondeo de Mercado, se publico informacion requerida para el dimensionamiento del presente proceso, los incrementos ya se encuentran contenidos en los parametros tecnicos y economicos del presente contrato. El contratista debe estimar los incrementos de cada año y garantizar el pago de salarios establecidos para el presente proceso. |
| Canales de atención contact center | Es correcto afirmar que el concepto de llamada atendida hace referencia a todas las llamadas contestadas dentro o fuera del umbral establecido? | Las llamadas a facturar deben corresponder a las efectivamente atendidas y el TMO definido se encuentra en el numeral 4.1.2.1. Contact-Center e I.V.R. |
| Canales de atención contact center | Para el caso del IVR es correcto afirmar que la llamada atendida es toda aquella que entra al IVR, así pase a asesor ? | La gestion del I.V.R. Es aquella que no requiere interaccion con el asesor, los valores son diferenciales, según resultado sondeo de mercado. |
| Canales de atención contact center | Nos pueden enviar por favor informacion historica del IVR, % de retencion y duracion de navegacion ? | En el Sondeo de Mercado y en el Proyecto de Pliego de Condiciones se remitieron los históricos de atención de IVR de los últimos tres años, sobre esa estadísticas dimensiono el proceso. Para la fase de pre-operativos y empalme se espera diseñar un árbol de navegación que permita un alto nivel de retención en este medio. |
| Canal de atención personalizada | Estos asesores requieren que el proponente le suministre algun equipo como portatil, celular , etc? | Para estos puestos de trabajo, no se requieren recursos tecnológicos. |
| Canal de atención personalizada | El perfil y salario para los asesores de charlas es diferente al de los asesores de atención personalizada? | El perfil y salario no difiere, es el mismo para todos los asesores del canal de atención personalizada. |
| Canal de atención personalizada | Por favor confirmar cuantos asesores se requieren para cubrir un puesto de trabajo . | Los asesores y puestos de trabajo dimensionados se encuentran detallados en el numeral 3.5.3. Canal de atención Personalizada. |
| Canal de atención personalizada | Estos puestos ubicados en las instalaciones de ICETEX requieren que tengan algun tipo de dotación por parte de proponente ? Por ejemplo computadores. | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnologicas minimas del servicio. |
| Canal de atención Virtual | Por favor confirmar cuantos asesores se requieren para cubrir un puesto de trabajo . | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnologicas minimas del servicio. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--------------------------------------|---|---|
| Canal de atención escrita | Por favor confirmar cuantos asesores se requieren para cubrir un puesto de trabajo . | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnológicas mínimas del servicio. |
| Canal de atención PBX | Estos puestos ubicados en las instalaciones de ICETEX requieren que tengan algún tipo de dotación por parte de proponente ? Por ejemplo computadores. | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnológicas mínimas del servicio. |
| Canal de atención PBX | Por favor confirmar cuantos asesores se requieren para cubrir un puesto de trabajo . | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnológicas mínimas del servicio. |
| Canal de atención a grandes clientes | Por favor confirmar cuantos asesores se requieren para cubrir un puesto de trabajo . | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnológicas mínimas del servicio. |
| Canal de atención a grandes clientes | Por favor confirmar cuantos puestos van a estar en las instalaciones de ICETEX y cuantos en las instalaciones del proponente | Cinco Asesores en las cinco Principales ciudades, los restantes en la sede del contratista. |
| Canal de atención a grandes clientes | Los puestos ubicados en las instalaciones de ICETEX requieren que tengan algún tipo de dotación por parte de proponente ? Por ejemplo computadores. | Se requieren que los Asesores y Puestos de Trabajo establecidos para el canal estén dotados de las especificaciones establecidos en los numerales 3.5.3. Canal de atención Personalizada, 4. Especificaciones Técnicas y tecnológicas mínimas del servicio. |
| METODOLOGÍA PARA EL PAGO | ¿A que hacen referencia con el termino de "depuraciones requeridas"? | Se establece que en los preoperativos y emplame del contrato adjudicado se definan los campos, informes y demás actividades relacionadas con el proceso de facturación de los servicios contratados. Los perfiles y horarios en la prestación del servicio se encuentran contemplados en los numerales 4.1.4. TALENTO HUMANO y 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES respectivamente |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|--|--|
| REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | Favor incluir una imagen más nítida del modelo de servicio Icetex en el momento de que salgan los pliegos definitivos | Si se publicará. Sin embargo el proceso de servicio es dinámico y se actualizará, optimizara de común acuerdo con el proveedor contratado a fin de optimizar el servicio y/o recursos. |
| REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | Solicitamos amablemente que para la publicación del pliego definitivo, se mejore la calidad de la imagen del modelo de servicio de ICETEX, de forma que sea mas facil de vusalizar para los oferentes. | Si se publicará. Sin embargo el proceso de servicio es dinámico y se actualizará, optimizara de común acuerdo con el proveedor contratado a fin de optimizar el servicio y/o recursos. |
| Definición tecnica y alcance de canales | Por favor confirmar el horario de atención en el que deben laborar los asesores | 3.5.4. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL, 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES, |
| DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | El número de bogotá es Inteligente o se debe trasladar el número a las instalaciones del proveedor? | No, es una línea inteligente, se debe trasladar. |
| DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | Actualmente que número de canales o cuantos PRI's soportan el tráfico de las líneas 018000? | La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido. |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Para el sistema de atención de IVR transaccional se contará con conexión a través de WS o se compartirá información específica a Allus para consulta de manera local? | Las consultas se realizan a través de canal dedicado y la actividad transaccional se realiza acorde con la documentación técnica con que se cuenta para la implementación de webservices. |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Dentro del IVR se tienen contempladas transferencias externas o todos los servicios serán cubiertos por Allus? | No, todos los servicios serán cubiertos por el Proponente Adjudicatario. |
| DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | Favor indicar cuanto tiempo (días hábiles) tiene el Contact center para responder una solicitud escrita? | Los tiempos de atención están definidos por el Código Contencioso Administrativo y varían de acuerdo con la clasificación y canal que recepciona la atención. Dentro de las actividades de preoperativos y emplame se definen la parametrización de los campos e indicadores requeridos para el proceso. |
| DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | La atención virtual sólo tiene alcance de atender los requerimientos dejados en la web? Se contemplan mas canales? | El sistema de atención virtual que debe desarrollar el contratista debe estar disponible en la página web del Icetex de acuerdo con los numerales 4.1.2.3. Atención Virtual y ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|--|---|
| DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Este puesto de supervisión es para funcionario(s) directamente del ICETEX? ¿Solo es un puesto o es más de uno? ¿Que cantidad? | Solo un puesto de trabajo para el funcionario del Icetex que realizará seguimiento al proceso. |
| Definición técnica y alcance de canales | Es correcto afirmar que los 17 puestos de trabajo solicitados estarán ubicados en las instalaciones del proponente? Se solicita la aclaración ya que se indica que el servicio se debe prestar en algunas de las oficinas de ICETEX. | Todo el personal del canal Virtual estará en la sede del contratista, dentro del Pliego se establece que los asesores serán multicanal. |
| Definición técnica y alcance de canales | De que forma el proponente recibirá estas solicitudes escritas? | En los 28 Puntos de atención a nivel nacional, con tipificaciones específicas y registradas en el sistema mercurio según se define en el Numeral 4 Especificaciones Técnicas Mínimas del Servicio. |
| Definición técnica y alcance de canales | De que forma el proponente debe contestar estas solicitudes? ¿A través de un aplicativo o se debe generar algún tipo de carta o comunicado escrito? Si es así confirmar si la impresión de la carta se puede realizar doble cara. | Para este canal se tienen establecidas solo 12 tipificaciones, las demás son gestionadas en canales Front Office. Para los asuntos que ingresan por este canal deben dimensionar los costos de impresión y envío. |
| Definición técnica y alcance de canales | Si la respuesta es a través de una carta o comunicado escrito, ¿quién es el encargado de enviar esta respuesta al cliente? ¿Icetex o el proponente, si es el proponente se requiere de un mensajero para esta labor? | Si, el proceso de respuesta y notificación de las comunicaciones escritas debe realizarlo el Proponente Adjudicatario y dimensionarlo de acuerdo con los históricos del Anexo 6; es potestad del Proponente realizar este procedimiento a través de una firma de mensajería o courier a su costo. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|---|---|
| Definición técnica y alcance de canales | Por favor confirmar el horario de atención en el que deben laborar los asesores | <p>Para el canal de atención escrita de acuerdo con el numeral 4.1.2.4. Atención Escrita el trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en este sentido, el Proponente Adjudicatario podrá disponer y gestionar el horario de los asesores de este canal, siempre que garantice el cumplimiento de lo requerido en el Pliego de Condiciones.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, el Proponente puede asignar el horario de labores que considere pertinente para este canal, siempre que cumpla los requerimientos del Pliego de Condiciones y sin apartarse del marco de la legislación laboral.</p> |
| Definición técnica y alcance de los Canales | Favor explicar la diferencia. O cuales son las funciones específicas de cada uno. | El canal de atención escrita se especializa en 12 tipificaciones detalle que será entregado en la fase de preoperativos y emplame. |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | Para el canal de atención virtual, ¿Qué elementos de atención se contemplan? Ejm. Email, Chat, Click to Call, etc | Las especificaciones detalladas del canal virtual se encuentran definidas en el numeral 4.1.2.3. Atención Virtual, ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | Para el servicio de atención a Grandes Clientes; ¿el personal estará encargado de la atención a éste grupo por todos canales de contacto o serán atendidos con una segmentación VIP por los grupos de atención antes mencionados? | En el Numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes, se describe en detalle el alcance de este canal, por este medio se atienden a las personas jurídicas que tienen alianzas estratégicas con el ICETEX |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Se requiere acceso al aplicativo de gestión CRM para personal directo de Icetex? | Sí. Para los funcionarios del ICETEX que en la fase de preoperativos y empalme se determine que apoyaran y realizaran seguimiento a la operación. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|------------------------|---|---|
| Contact Center e IVR | Favor indicar cuanto es el monto mensual de las facturas a las que hacen mención. | Los siguientes son valores estimados: La línea 4173535 opera con: tres primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido, tres clear chanel cada uno con una factura mensual de \$580.000 Iva incluido La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido La línea 01900 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido Las líneas de Grandes Clientes tienen factura mensual de \$390.000 más Iva |
| Contact Center e IVR | Favor indicar el monto mensual aproximado de lo que se debe de pagar por la línea nacional. | Los siguientes son valores estimados: La línea 4173535 opera con: tres primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido, tres clear chanel cada uno con una factura mensual de \$580.000 Iva incluido La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido La línea 01900 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido Las líneas de Grandes Clientes tienen factura mensual de \$390.000 más Iva |
| Atención Personalizada | ¿ICETEX tiene proyectado la apertura de estas nuevas sedes en que ciudades o lugares del país? | Sí. Según lo establecido en el numeral 3.5.3. CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA. |
| Atención Personalizada | ¿A que se refiere o que son piezas de comunicación? ¿Como se realiza el envío y entrega por parte del proponente y/o proveedor de estas piezas de comunicación? | Sí. Según lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, el material sera entregado por ICETEX. |
| Atención Personalizada | ¿ICETEX cuenta con las herramientas y equipos (Escaner y/o multifuncionales) para la digitalización de los documentos en los puntos presenciales los cuales serán utilizados por el personal del proveedor para esta labor? | No. En el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, se establecen las obligaciones técnicas y tecnológicas del contrato. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|------------------------|---|---|
| Atención Personalizada | Favor explicar si se deben de realizar escalamientos al interior del ICETEX, como se garantiza la respuesta en el tiempo que se debe de tener. | Se encuentra consignado en el Numeral 4.1.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS y durante los preoperativos y emplame se realizaran los desarrollos tendientes a contar con los campos establecidos en el anexo # 5. En esta etapa se entregará matriz de tipificación y escaalonamiento debidamente actualizada. |
| Atención Virtual | Favor explicar el proceso cuando se presentan PQRS que deben de tener solución por parte interna del ICETEX, hay acuerdos de servicio o como aplica? | Si tenemos Acuerdos de Servicio y Planes de Acción. |
| Atencion virtual | ¿La herramienta y/o software de atencion virtual ya se encuentra desarrollada por parte del ICETEX o es una herramienta que debe desarrollar y crear el proponente desde cero y teniendo en cuenta los requerimientos descritos en el pliego? | El desarrollo esta a cargo del proponente adjudicatario de acuerdo con los parámetros consignados en los numerales numeral 4.1.2.3. Atención Virtual, ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. |
| Atencion escrita | ¿Qué tipo de comunicaciones escritas maneja y debera dar respuesta el proveedor? ¿El proveedor debe dar respuestas a comunicaciones como peticiones, tutelas o demandas? ¿Icetetx avalara o revisara comunicaciones que requieran una respuesta o solucion de tipo legal hacia sus usuarios? ¿Como se dara esta interaccion, emplame o participacion por parte del Icetex con el proveedor? | En el canal de atencion escrita se atienden de manera especializada 12 tipificaciones que por procesos requieren soportes documentales, algunos de estos asuntos requieren escaalonamiento al area misional quin indicará como proceder a las respuestas de fondo al cliente. El detalle de las tipificaciones sera entregado en la etapa preoperativa. |
| Atencion escrita | Por favor explicar y enumerar las actividades y responsabilidades del proponente o proveedor frente a la gestion documental y correspondencia ¿El proveedor dentro de sus instalaciones debera contar un archivo fisico? ¿El proveedor debe contar con mensajeros y/o motorizados? ¿Cuanto es el volumen promedio de correspondencia gestionar? | En el anexo Historico de Transacciones se publicó el resultado de las operaciones del canal de atencion escrita, sobre este reporte se dimensionan en sondeo de mercado los costos del canal. El contratista debe remitir los documentos fisicos recibidos al área de archivo del ICETEX. |
| ATENCIÓN CANAL PBX | Por favor pueden dar el alcance a la modificación de la ubicación del PBX? Se entiende que el PBX es responsabilidad del proponente adjudicatario. | En el numeral 4.1.2.5. Atención Canal PBX, se especifican los objetivos y alcance de este canal de servicio. Para esta canal se establece que el proveedor debe contemplar los aspectos tecnicos tecnicos y tecnologicos. El sistema PBX es de propiedad del ICETEX. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|---|--|
| REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO | Favor indicar que porcentaje del personal del actual outsourcing, tienen estimado que pueda migrar al proponente seleccionado? | Dentro de los procesos de preoperativos y empalme se realizarán estas actividades previo el cumplimiento de especificaciones técnicas y tecnológicas. |
| 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES | ¿Existirán ocasiones en las que se realice operación de outbound? ¿Para qué casos aplicaría? | Para el canal de Grandes Clientes para casos donde se requiera realizar seguimiento a algunas actividades del proceso. El detalle de las operaciones se encuentra consignado en el numeral 4.1.2.6. Atención Grandes Clientes. |
| TALENTO HUMANO | ¿Todas y cada una de las personas a contratar por el proveedor antes de su contratación y vinculación será evaluado y avalado por el ICETEX? | ICETEX valida que el aspirante cumpla con lo establecido en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal del Pliego de Condiciones, para lo cual se debe entregar los soportes que avalen los perfiles solicitados y el resultado de los procesos de selección que realice el Proponente Adjudicatario. |
| Dotación | Favor detallar el número o la identificación (referencia) de cada color: Azul y Gris. Especificar el color de la corbata que hacen referencia. Y que tipo de zapato deben de usar, también deben de ser los mismos, tienen alguna especificación. | Se confirman la información contenida en el numeral 4.1.4.4. Dotación. Los detalles serán acordados en fase de preoperativos y empuje. |
| CAPACITACIÓN | Favor indicar cuánto tiempo (días hábiles) tiene previsto ICETEX para su capacitación inicial inherente al ICETEX, para cada uno de los canales? | Los aspectos relacionados con el plan de capacitación se encuentran detallados en el numeral 4.1.5. CAPACITACIÓN, dentro de la fase de preoperativos y empuje, se realizará esta actividad. |
| Formación | La capacitación inicial de los formadores, ¿qué duración tiene?, ¿se realizarán actualizaciones periódicas a ellos en las instalaciones del ICETEX o como se realizarán estas actualizaciones? | Los aspectos relacionados con el plan de capacitación se encuentran detallados en el numeral 4.1.5. CAPACITACIÓN, dentro de la fase de preoperativos y empuje, se realizará esta actividad. |
| Formación | Requieren algún tipo de tramo de control para los formadores, es decir por cada 60 personas se requiere un formador, o el Proponente es libre de asignar este recurso? | Sí. Es importante cumplir con las especificaciones y perfiles establecidos en el pliego. |
| Calidad del Servicio | Proponemos modificar los pliegos definitivos, aclarando que el concepto emitido por el tercero, será aceptado por las partes para solucionar las diferencias conceptuales. | No se acepta la observación, |
| Monitoreo | Requieren algún tipo de tramo de control para los de monitoreo, es decir por cada 60 personas se requiere un formador, o el Proponente es libre de asignar este recurso? | Se confirman los aspectos consignados en el numeral 4.1.6.3. Monitoreo. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|--|---|
| Monitoreo | ¿Nos pueden confirmar como realizaran el proceso de los monitoreos que realiza el ICETEX, como definen la muestra, es representativa estadísticamente para temas de penalización? | Se confirman los aspectos consignados en el numeral 4.1.6.3. Monitoreo. |
| INFORMES SOBRE LA OPERACIÓN | Solicitamos la inclusión en los pliegos definitivos del siguiente párrafo: "No obstante, tratándose de procesos de extracción de información o solicitudes de información puntuales en las cuales haya entrega de información que deba ser analizada, procesada o estructurada por Proponente Adjudicatario, Las Partes acordarán el valor que implique la extracción de la información." | No se acepta la observación, durante la ejecución del contrato es permanente la extracción de la información para soportar los requerimientos de los entes de control. Adicionalmente, para validar el proceso de facturación y seguimiento de la operación se requiere información extraída e informes de gestión requeridos en el Pliego de Condiciones. |
| ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018 | Solicitamos que quede claro en el pliego definitivo, que las condiciones sobre las cuales se ejecutará el servicio son las estipuladas en los pliegos de condiciones definitivos. En caso de requerirse modificaciones o adiciones a las características técnicas acordadas inicialmente, el proponente tendrá la oportunidad de recalcular sus tarifas de acuerdo al requerimiento específico. | Luego de la adjudicación del presente proceso, el Pliego de Condiciones, se constituye en una de los apartes del contrato. Las especificaciones Técnicas, Tecnológicas y Operativas requeridas se encuentran detalladas en el Pliego de Condiciones y su versión definitiva será publicada de acuerdo con el cronograma establecido para el presente proceso. |
| APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO | Por medio del canal de datos entre el proveedor adjudicatario e ICETEX, los asesores de atención personalizada distribuidos en el país podrían alcanzar el CRM del proveedor adjudicatario? | Si, este es el objetivo de este canal dedicado; este adicionalmente es para todos los sistemas que el proponente ponga a disposición de ICETEX. |
| APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO | Es requisito que adicional al soporte remoto exista una persona en sitio para apoyar el soporte? Existe la posibilidad de que haya personal técnico de ICETEX en sitio que apoye esta labor? | No se requiere permanente, en caso de que el soporte no pueda ser entregado de forma remota, se requerirá una persona en sitio. No existe la posibilidad de contar con personal técnico de ICETEX que apoye esta labor, todo el soporte es responsabilidad del Proponente Adjudicatario. |
| SOFTWARE PROPIO DE ICETEX | Nos pueden por favor ampliar el alcance las integraciones? Son desarrollos de WS? El proveedor Adjudicatario debe asumir todos los costos de integración? | La entidad tiene desarrollados tres web services, estos serán entregados al Proponente Adjudicatario, si se requiere algún ajuste el costo debe ser asumido por el Adjudicatario. |
| REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) | ¿Esta auditoría es liderada y gestionada por parte del ICETEX hacia el proveedor? ¿El costo de esta auditoría es asumido por el ICETEX? | La auditoría de Sistemas es realizada por el proponente adjudicatario. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|--|---|
| REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) | ¿Según lo descrito el proponente debe entregar la administración y uso del CRM a ICETEX por un tiempo no mayor a 4 meses, posterior a la terminación del contrato? | Si. Estas actividades se encuentran contempladas en el Pliego Numeral 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018. |
| REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) | Favor definir Cual es el alcance de dejar en uso el CRM? En cuanto a número de usuarios y quien lo utilizaría? Quieren decir que se debe asumir que durante 4 meses mas posterior a la finalización del contrato el CRM va a seguir en servicio con la misma capacidad de acceso? Lo van a acceder los asesores del nuevo Contact Center asignado? | Si. Se confirman los aspectos consignados en los numerales 4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018 y 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) |
| Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR | Por favor aclarar si se deben guardar las grabaciones y entregarlas al momento de la migración luego de la finalización del contrato o si se deben entregar según lo estipulado en el numeral 4.2.9.1 | Se confirma lo descrito en el numeral 4.2.9.1. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR, la información se debe entregar de manera periódica y de acuerdo con las actividades de entrega del presente proceso. |
| Requerimientos Mínimos de Atención Escrita | El costo del desarrollo puede ser compartido por SGD y por el proponente adjudicatario y no solo ser asumido por este último? | La interface ya se encuentra desarrollada y será entregada en la etapa de pre-operativos. |
| Requerimientos Mínimos de Atención PBX | Esta conexión está contemplada dentro de los 4 megas del canal que se nombra en el punto 4.2.1 o es un canal independiente? En caso de ser independiente se puede hacer todo en un solo enlace aplicando QoS? | Esta conexión está contemplada dentro del canal mencionado en el numeral 4.2.1. |
| Requerimientos Mínimos de Atención PBX | Nos podrían facilitar los datos de tráfico histórico exesentes entre el PBX administrativo y las llamadas que son de atención al cliente y son desbordadas al proveedor? | El histórico de operaciones en el canal de pbx se encuentran consignados en el Pliego de condiciones Anexo 6 Historicos de atención. Este canal recepciona llamadas administrativas, no se encuentra ampliamente difundido y en preoperativos y emplame se establecer un I.V.R que direcciona llamadas de clientes al Contact-Center, modelo que funciona en la actualidad. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|--|--|
| REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE ADJUDICATARIO | De acuerdo a lo establecido en la pagina 87, en donde piden "... Para ello deberá entregar a ICETEX certificación de legalidad del software base y aplicativo a usar. " Solicitamos modificar el numeral 4.2.10, que dice: "... Todo el software instalado en los equipos del proveedor debe estar debidamente licenciado, el proveedor suministrará a ICETEX copias de dichas licencias " Todo lo anterior teniendo en cuenta que la certificación firmada por el Representante Legal, abarca este requerimiento. | No se acepta la observación, la Entidad debe asegurar que todos los software instalados en los equipos que se encuentren dentro de las instalaciones del Icetex debe estar debidamente licenciado. |
| REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES | El servicio de Internet será provisto por ICETEX a través de las conexiones de data entre el proveedor adjudicatario e ICETEX? | Sí. El icetex proveerá el servicio de internet necesario a través del canal dedicado entre el proveedor adjudicatario e ICETEX |
| RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | Dado que los terminos y todos los documentos del presente proceso serán publicados en la pagina de contratación pública SECOP, esto los convierte en documentos de dominio publico, de igual forma el contrato. Solicitamos por favor modificar el siguiente parrafo eliminando lo siguiente: El Proponente Adjudicatario no revelará a ninguna persona la existencia de este contrato, los términos y condiciones del mismo. | El numeral 4.2.16. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, establece obligaciones para la fase de ejecución del contrato, por lo cual estos parámetros no se pueden eliminar. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|--|---|
| RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | <p>Solicitamos modificar este inciso incluyendo la palabra "hasta", de la siguiente manera: "La trasgresión a los compromisos de confidencialidad aquí consagrados, hará responsable al Proponente Adjudicatario ante ICETEX a pagar una pena hasta por una suma igual al valor del amparo de cumplimiento establecido en la cláusula de garantías y seguros, sin perjuicio de que responda por todos los perjuicios ocasionados. La información se mantendrá como confidencial por término indefinido, aun después de vencido el plazo de ejecución del presente contrato."</p> <p>JUSTIFICACIÓN: Esta solicitud se hace teniendo en cuenta que en los incisos anteriores se dejaba claro que el Adjudicatario debía responder por cualquier daño que se le cause al ICETEX con base en la violación de la confidencialidad o por fraudes, si adicional a esa responsabilidad por cada incidente se le cobra al Proponente Adjudicatario el equivalente al amparo de cumplimiento se tornaría en una obligación muy gravosa y podría constituirse en un abuso del derecho por parte de la entidad. Es suficiente con dejar claro que todo daño causado deberá ser asumido por el Adjudicatario conforme a la Ley.</p> | <p>No se acepta la observación. No es lo mismo indicar sobre quien recae la obligación y la responsabilidad de la reserva y confidencialidad de la información que indicar que sucede cuando el compromiso de confidencialidad no se cumpla. La Entidad considera que los derechos que se violan cuando no se hace una reserva y protección de datos correcta genera mayores perjuicios legales por ende no estamos ejerciendo abuso del derecho de la Entidad y en cambio se está garantizando el cumplimiento de derechos constitucionales y normativas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> |
| RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS | <p>Solicitamos que se elimine el siguiente párrafo: "Todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones tecnológicas, sus costos deben ser asumidos por el Proponente Adjudicatario, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes."</p> <p>E incluir el siguiente párrafo: "En caso de requerirse modificaciones o adiciones a las características técnicas acordadas inicialmente, el proponente tendrá la oportunidad de recalcular sus tarifas de acuerdo al requerimiento específico."</p> | <p>No es viable cambiar especificaciones técnicas y tecnológicas del pliego de condiciones, este documento hará parte de la fase de adjudicación y contratación de los servicios, por los que sus especificaciones mínimas permanecieron durante la ejecución del contrato.</p> |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|---|--|
| PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS | Solicitamos modificar este inciso, eliminando "...Al igual que de cualquier modificación que realice ICETEX durante el proceso" de forma que quede: "Por el hecho de presentar la propuesta, el proponente acepta las condiciones y especificaciones del Pliego de Condiciones y de sus anexos o formatos." | No es viable cambiar especificaciones técnicas y tecnológicas del pliego de condiciones, este documento hará parte de la fase de adjudicación y contratación de los servicios, por los que sus especificaciones mínimas permanecerán durante la ejecución del contrato |
| COTIZACIONES OPCIÓN DE COMPRA Y/O ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) | Si la decisión del proponente fuera no vender ni arrendar el CRM luego de los 4 meses establecidos en el pliego de condiciones, ¿Cuáles son las implicaciones que esto tendría para participar en el proceso? | En el anexo No. 1, en el numeral 2.20 Verificación de requisitos técnicos y tecnológicos, se hace necesario el cumplimiento de este aspecto. |
| OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA | Por favor aclarar a que hacen referencia con esta obligación, ¿Esto significa que en caso de que se presentara un fraude se afectaría la póliza? | En general se afectara la póliza de cumplimiento cuando el contratista no cumpla con las obligaciones establecidas en el contrato. Sin embargo, la Entidad procederá a modificar esta obligación con el fin de aclarar que no es obligación constituir una póliza de cumplimiento diferente para detrimentos patrimoniales y manejo de claves transaccionales. |
| OBLIGACIONES DEL ICETEX | Solicitamos se incluya la siguiente obligación en este numeral: "Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se negoció y suscribió el presente contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, Las Partes acordarán la forma de asumir los costos y/o las inversiones necesarias para continuar con la correcta ejecución del Contrato, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quién hace las inversiones. " | Durante la fase de ejecución del contrato de atención al usuario se deben cumplir con las especificaciones técnicas, tecnológicas y económicas. No es viable el cambio de estos parámetros ya que la ejecución del contrato debe realizarse acorde a la disponibilidad presupuestal y parámetros del presente proceso. |
| GARANTIA DEL CONTRATO | Se solicita modificar el requerimiento de la póliza de salarios y prestaciones sociales disminuyéndolo a 5%. | No se acepta la observación, teniendo en cuenta que para el desarrollo del objeto contractual se requiere que la mayor participación sea de recurso humano, por ende se considera que el 10% es proporcional de acuerdo con el presupuesto del proceso. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---------------------------|---|---|
| GARANTIA DEL CONTRATO | Se solicita modificar el requerimiento de la póliza de RCE permitiendo que el contratista entregue la certificación de su póliza corporativa de RCE la cual cubre a cualquier tercer afectado por ésta en el desarrollo de sus funciones. La póliza es tomada por periodos anuales, siempre se renueva y anualmente dentro de los dos meses siguientes a su renovación se envía la certificación a los clientes que así lo requieran. | No se acepta la observación, teniendo en cuenta que la Entidad considera que debe existir una póliza RCE propia para el contrato a suscribir. |
| CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA | ¿A que hacen referencia con incumplimiento definitivo? | Cuando no se ejecuta o se ejecuta de una forma tardía las obligaciones del contrato. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|----------------------------------|--|--|
| PROTECCIÓN DE DATOS | <p>Se solicita modificar el párrafo eliminando lo siguiente: "siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos", quedando así:</p> <p>"El CONTRATISTA se obliga a utilizar los datos a los que le dé acceso ICETEX única y exclusivamente para los fines del contrato que se celebre y a guardar reserva respecto a todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso durante la realización del contrato de prestación de servicios. Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno al presente contrato. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del CONTRATISTA y subsistirán aun después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del contrato. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA frente a terceros y frente al ICETEX ante la que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar"</p> <p>JUSTIFICACIÓN: Se solicita modificar la redacción final de esta cláusula, toda vez que el Proponente Adjudicatario actuará como encargado del tratamiento de los datos personales, siendo el ICETEX el responsable, teniendo claro que la Ley Estatutaria 1581 define claramente los roles, obligaciones y responsabilidades de cada uno, sin permitir que las partes cambien o modifiquen lo dispuesto en la misma, no es pertinente a la Entidad modificar la calidad de encargado por la de responsable</p> | <p>No se acepta la observación, con el párrafo no se está modificando los roles establecidos en la Ley 1581, lo que busca la Entidad es hacer claridad al Proponente adjudicatario y al posible contratista la responsabilidad que tiene frente al manejo de las bases de datos y la respectiva reserva que debe guardar con la información que conozca durante la ejecución del contrato.</p> |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Por favor aclarar si el calculo de este indicador es sobre el total de llamadas atendidas , o sobre el total de llamadas entrantes. | El calculo del indicador se realiza sobre el Número total de llamadas atendidas. |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Existe algun techo o porcentaje maximo para las multas consolidadas mensuales ? | Si, La informacion se encuentra detallada en el numeral 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS. |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Por favor nos confirman , historicamente cuantos meses del año se han penalizado y en que servicios | Dentro del contrato 2012-0467, el cual tiene 18 indicadores general y especificos transversales a todos los canales de atención se ha penalizado el indicador de tutelas. |

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|---|--|
| Anexos 2. Indicadores de gestión | La penalización empezara a aplicar desde el primer mes de ejecución del contrato? O tendremos algunos meses sin aplicar penalización mientras se estabiliza el servicio | El cumplimiento de Indicadores esta definido para cumplirse dentro del tiempo de ejecución del contrato, o sea a partir de Octubre de 2015 y hasta Septiembre de 2018, Esta informacion se encuentra consignada en el Formulario No.4 Propuesta Economica. |
| Anexo 6. Historicos de transacciones | Nos pueden enviar informacion historica a nivel de intervalo e intrasemana ? | El Anexo No.6 Historico de Transacciones establece un detalle de las estadísticas históricas de atención de los canales de atención para los años 2012, 2013, y 2014, para el análisis de crecimiento requerido. |
| Tutelas atribuibles al outsourcing | Nos podrían por favor indicar cuantas tutelas se han generaro atribuibles al proveedor en el ultimo año | La entidad no cuenta con el historico, ya que el indicador propuesto es nuevo en la medida que mide toda la operación de forma general y transversal a todos los canales de servicio. |
| Rechazos en el escalonamiento a las áreas misionales | Nos podrían indicar por favor el % de rechazos que se han generado en el ultimo año en el canal de atención | Este indicador es nuevo para el presente proceso. |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Por favor aclarar si el calculo de este indicador es sobre el total de llamadas atendidas , o sobre el total de llamadas entrantes. | Llamadas Atendidas |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Existe algun techo o porcentaje maximo para las multas consolidadas mensuales ? | Si, La informacion se encuentra detallada en el numeral 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS. |
| Anexos 2. Indicadores de gestión | Por favor indicar los dias de entrenamiento para cada uno de los servicios | Dentro del pliego se encuentran consignados los aspectos de capacitacion, igualmente las actividades de Preoperativos y Emplame. |
| Anexo 2. Indicadores de gestión | ¿Quiere decir que si el indicador no esta entre el 91 y 95% penalizan el 1% de la factura y por debajo del 90% el 2%? | Se confirma la información detallada en el numeral 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS y en el anexo 2 de Indicadores de Gestión. |
| Anexo 2. Indicadores de gestión | Nos pueden aclarar esta nota quiere decir que será afectados los indicadores de todos los servicios en caso que alguno incumpla? | Se miden de manera transversal en el proyecto, es la sumatoria del resultado de todos los canales. Informacion detallada en el Anexo 2. Indicadores de Gestión. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|---|---|
| ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL | ¿Se debe entender que Allus debe asumir el diseño y la administración completa del portal de Atención al Ciudadano? De no ser así, cual es la participación específica de Allus y de Icetex para lograr las características del servicio descritas en el documento? | Si, de acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |
| ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL | ¿Se puede plantear un ambiente de desarrollo diferente al planteado para el desarrollo del CRM siempre y cuando éste cumpla con las características funcionales que se requieren? | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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 y su interacción con CRM. Así mismo, el Proponente debe cumplir con lo establecido en el numeral 4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM). |
| Atencion virtual | ¿La administracion de redes sociales sera responsabilidad 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, el cual deberá contar con las interacciones necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento a través de la página web de ICETEX. En ningún momento el Proponente Adjudicatario deberá administrar redes sociales de la Entidad. No obstante, con el ánimo de aclarar el alcance de los Proponentes, se procederá a modificar el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL para la publicación del Pliego de Condiciones definitivo. |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|---|--|
| <p>FORMATO 12 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE FORMATO 13 RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE</p> | <p>Solicitamos amablemente que se modifique el FORMATO DE RELACIÓN DE EXPERIENCIA, de forma que este pueda ser firmado por el Representante Legal del Proponente y que se cuente como certificación del contratante el contrato firmado o en su defecto una certificación expedida por el contratante previamente, esto debido a que al ser empresas tan grandes se dificulta el proceso de consecución de la certificación por parte del Proponente con algunos de sus clientes.</p> | <p>Se acepta la observación, ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, los cuales deberán ser suscritos por el Proponente y acompañados por la respectiva certificación expedida por la empresa contratante, las certificaciones deben estar impresas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo; además de los requisitos contenidos en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Específica.</p> <p>“Nota: todas las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia general y la experiencia específica, deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el valor, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.</p> <p>En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo”.</p> |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|--|---|---|
| <p>FORMATO 12 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE</p> <p>FORMATO 13 RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE</p> | <p>Solicitamos que se considere que se pueda adjuntar junto con la certificación, una certificación de experiencia enviada previamente por los contratantes, debido a que la mayoría de nuestros contratos estan cobijados por una clausula de confidencialidad lo que dificulta la entrega al ICETEX de los mismos durante el proceso de referencia.</p> | <p>Se acepta la observación, por lo anterior ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, en el sentido de eliminar la exigencia de adjuntar los contratos que respalden la información suministrada.</p> <p>Sin embargo, se mantiene la exigencia relacionada en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Especifica, ICETEX se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los Proponentes y en el evento en que la Entidad requiera verificar la información contenida en las certificaciones podrá requerir al Proponente para que allegue copia de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde consten tales requisitos.</p> |
| <p>DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES</p> | <p>Favor tener en cuenta que no todas las causas para que se de la recurrencia de canales son atribuibles al proponente. Pueden presentarse casos en donde el usuario opte por radicar su requerimiento o queja por varios canales, pensando que así se le responderá más agilmente. Solicitamos por favor tener en cuenta nuestros comentario en el numeral en los pliegos definitivos. Adicionalmente sobre este mismo punto, ¿ favor indicar hasta los cuantos días entre radicar por un canal y volverlo a radicar por otro, seconsidera recurrencia?</p> | <p>La recurrencia se mide mensualmente, motivo por el cual todos los casos en que se genere más de dos (2) atenciones entre canales y en el canal mismo canal, registrados por los mismos términos de reclamación en un mismo mes cuentan como recurrencia. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES el Proponente Adjudicatario debe implementar un plan de acción encaminado a que esta recurrencia se minimice y tienda a cero.</p> |

| Nombre Capítulo | Observación | Respuesta |
|---|--|--|
| .Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) | Favor indicar ¿Cuál es el costo actual promedio y costo máximo mensual de facturación de cada una de estas líneas? | <p>Los siguientes son valores estimados:</p> <p>La línea 4173535 opera con: tres primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido, tres clear chanel cada uno con una factura mensual de \$580.000 Iva incluido</p> <p>La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>La línea 01900 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>Las líneas de Grandes Clientes tienen factura mensual de \$390.000 más Iva</p> |
| Anexos 2 Indicadores de Gestión | ¿Por favor informar el nivel actual de errores por escalamientos? | Este indicador es nuevo para el presente proceso. |

7.2. OBSERVACIÓN:

| Observación | Pregunta | Respuesta |
|-------------|----------|-----------|
|-------------|----------|-----------|

| Observación | Pregunta | Respuesta |
|---|---|--|
| <p>Manifiestan que las certificaciones utilizadas para demostrar la experiencia general, no pueden ser utilizadas para demostrar la experiencia específica.</p> | <p>Solicitamos por favor modificar el pliego de condiciones, en el sentido de poder presentar las mismas certificaciones tanto en experiencia general como en experiencia específica. Debido al alto nivel de exigencia que están solicitan</p> | <p>ICETEX procederá a modificar el FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE y FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, los cuales deberán ser suscritos por el Proponente y acompañados por la respectiva certificación expedida por la empresa contratante, las certificaciones deben estar impresas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo; además de los requisitos contenidos en el numeral 3.4.2.2 Experiencia Específica.</p> <p>"Nota: todas las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia general y la experiencia específica, deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el valor, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.</p> <p>En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo".</p> |
| <p>Asesor Multicanal</p> | <p>El asesor multicanal unicamente estará en las instalaciones del ICETEX? O también estará presente esta figura en las instalaciones del Proveedor?</p> | <p>De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, una vez suscrito el contrato en la etapa de pre-operativos, ICETEX junto con el Proponente Adjudicatario definirán en que sedes y el modelo de atención multicanal que se implementará.</p> |
| <p>Atención PBX</p> | <p>La atención del PBX se puede prestar desde las instalaciones del proveedor?</p> | <p>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.</p> |

| Observación | Pregunta | Respuesta |
|--|---|--|
| El Proponente Adjudicatario deberá entregar en la etapa de preoperativos un protocolo de atención para cada canal; en él se debe incluir aspectos que generen valor agregado para la operación y la optimice | Para la elaboración de los protocolos el ICETEX entregará alguna guía de los protocolos actuales? | Si, Durante la fase de preoperativos y empalme se entregaran los modelos y protocolos actuales. |
| El costo generado por la operación (facturación) de las líneas de atención Contact Center (Línea local 417 35 35, Línea Nacional 01 900 331 37 77,) debe ser asumido por el Proponente Adjudicatario. | Las líneas de atención a nivel nacional 019003313777 y 4173535 son propiedad de ICETEX, agradecemos se revise que el costo sea asumido por el ICETEX, cómo se traslada el costo al call center? | No se acepta la observación, como quiera que ICETEX entrega la administración de las líneas al Proponente Adjudicatario y la Entidad considera que la administración de las líneas debe ser integral y esto incluye el pago de la facturación que por ellas se genere. |
| Envío correos electrónicos | El ICETEX entregará las bases de datos para el envío de los correos electrónicos? Con qué periodicidad? | De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.2.2. Atención Personalizada, el Proponente Adjudicatario realizara como parte de su modelo de atención del cliente potencial el envío y entrega de piezas de comunicación para difusión de líneas de crédito, becas y procesos de servicio a través de correo electrónico; la periodicidad de envío de la información se definirá en la etapa de pre-operativos. |
| Desmante del servicio de PBX | En caso de presentarse desmante del servicio de PBX, a cuánto tiempo hace referencia el tiempo de antelación? | En caso de presentarse esta situación, ICETEX garantiza el tiempo de antelación no será inferior a tres meses. |
| Desmante del servicio de Grandes clientes | En caso de presentarse desmante del servicio de Grandes Clientes, a cuánto tiempo hace referencia el tiempo de antelación? | En caso de presentarse esta situación, ICETEX garantiza el tiempo de antelación no será inferior a tres meses. |
| Capacitaciones | Sugerimos que el ICETEX pueda facilitar un ambiente de pruebas de sus aplicaciones junto con un usuario de pruebas para capacitaciones iniciales a todo el personal | No, ICETEX no puede facilitar un ambiente de pruebas de sus sistemas operativos, por o tanto se sugiere la capacitación en la modalidad de canguro. |
| Proceso de Remoción | Sugerimos al ICETEX se contemple la posibilidad de tener un proceso de remoción a los asesores que estén por debajo del 95% de nota en la evaluación por 3 meses consecutivos | De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.7. Evaluaciones, el asesor que en tres meses consecutivos presente notas por debajo de 95% debe ser retirado de la operación. Cuando ICETEX se refiere a retiro de la operación se refiere a retiro definitivo. |

| Observación | Pregunta | Respuesta |
|---|--|--|
| Requerimientos reclutamiento | Solicitamos al ICETEX se revise / amplíe el tiempo de cumplimiento también para requerimientos que impliquen el reclutamiento de personal por algún crecimiento o solicitud del ICETEX | Durante los preoperativos y empalme se validaran el cumplimiento de perfiles, adicionalmente se realizará acompañamiento para establecer la maya de turnos adecuada para la época de alta demanda que inicia a mediados de Noviembre de 2015. |
| Efectuar plan de retiro | En las acciones de retroalimentación de control de calidad, agradecemos se aclare la frase "efectuar plan de retiro", si hace referencia a retirar para retroalimentar y volver a la Operación | No. hace referencia al retiro definitivo de la operación. |
| Monitoreo de transacciones | En monitoreo de transacciones, cuantas muestras se consideran como mínimo representativas a la Operación? | Se realizará acompañamiento y definición del modelo durante los preoperativos y empalme. |
| Objeciones Informes | Solicitamos tener una fecha máxima para presentar objeciones frente a los informes presentados de manera mensual para la autorización de la factura teniendo en cuenta los cierres contables de cada Compañía | El esquema de revisión de factura se socializará con el proponente adjudicatario a fin de garantizar el pago de servicios de manera oportuna y realizar el pago antes de cumplidos los primeros 10 días del mes siguientes al cierre del mes objeto de pago. |
| Software propio Icetex | Se sugiere al ICETEX clasificar los usuarios y de acuerdo con los mismos generar los permisos correspondientes, es importante que el ICETEX garantice la restricción de información confidencial o que no sea objeto de la prestación del servicio | ICETEX, se encuentra diseñando un esquema de control de acceso y/o claves para poner en producción al inicio de las operaciones. |
| El Proponente Adjudicatario debe implementar en su protocolo el borrado seguro de la información y la eliminación de documentos físicos que hayan sido parte de la relación contractual con ICETEX. | Agradecemos se especifique la periodicidad del borrado seguro | El proceso de borrado seguro se debe realizar una vez finalizado el contrato y surtida la etapa de pre-operativos y empalme. |
| Rotación | Rotación, el 2% se puede aplicar por cada servicio? | No se acepta la observación; ICETEX considera que la rotación debe medirse de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto). |
| Factores excluyentes | Agradecemos se aclaren factores excluyentes como eventos por parte de ICETEX que estimulen el sobretráfico en oficinas | Para la época de alta demanda con el lanzamiento de nuevos programas o servicios se pueden generar impacto en la atención, la fase de preoperativos y empalme de deben parametrizar en el sistema estos factores |

| Observación | Pregunta | Respuesta |
|-----------------------------|--|--|
| Factores excluyentes | Agradecemos se aclaren factores excluyentes como eventos por parte de ICETEX que estimulen el retraso en la atención como fallas técnicas o de infraestructura | Estas novedades deben ser consignadas en los informes de gestión, indicando si las novedades en la prestación del servicio obedecen a aspectos atribuibles al ICETEX o al contratista |
| Individualización del canal | Agradecemos se tengan en cuenta para efectos de penalización la individualización del canal, es decir, que se penalice el canal que presentó el incumplimiento | No se acepta la observación; ICETEX considera que la penalización de Tutelas atribuibles al outsourcing y Calidad percibida (monitoreo) debe realizarse sobre el valor total de la factura. |
| Nivel de estudios | El nivel de estudios se puede homologar por experiencia? | Si, para la vinculación del personal a la operación de atención al cliente se tiene contemplada la homologación de experiencia laboral por semestres académicos. |
| Vinculación de personal | "Para la vinculación del personal deberá contar con la aprobación de ICETEX." ¿Como es el proceso para esta aprobación? | ICETEX valida que el aspirante cumpla con lo establecido en el numeral 4.1.4.1. Perfiles del Personal del Pliego de Condiciones, para lo cual se debe entregar los soportes que avalen los perfiles solicitados y el resultado de los procesos de selección que realice el Proponente Adjudicatario. |
| Entrenamiento | Cual es el tiempo de entrenamiento de cada servicio? | El ICETEX, apoyara y realizara seguimiento permanente a fin de garantizar el proceso de capacitación. |

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ATENTO, A TRAVÉS DEL SEÑOR JORGE MACÍAS – KEY ACCOUNT MANAGER, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 9 DE JUNIO DE 2015.

8.1. OBSERVACIÓN:

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|--|--|
| El dato de "CANTIDAD DE ATENCIONES ESTIMADAS" hace referencia a llamadas atendidas o recibidas? | El dato hace referencia a las llamadas atendidas. |
| El dato de "CANTIDAD DE ATENCIONES ESTIMADAS" hace referencia a llamadas atendidas o recibidas? | El dato hace referencia a las llamadas atendidas. |
| Agradecemos especificar el TMO de esta gestion. | Esta información no se tiene en el momento, en la etapa preoperativa se trabajara con el proponente adjudicatario en la construcción de un IVR optimo. |
| En el Total de la propuesta en el campo "PERSONALIZADA" se suma "PERSONALIZADA 1 y PERSONALIZADA 2" ? | Si, las dos tablas hacen parte del mismo canal y al finalizar el formulario 4 tabla 9 canal personalizada se debe totalizar |
| Se requieren 8 asesores de charlas en informacion, estos asesores en que ciudad estaran ubicados? Requieren de algun tipo de desplazamiento entre ciudades? De ser así con que periodicidad? | Se aclara en este punto que se requieren 5 personas información en las 5 ciudades principales y 3 para charlas que estarían ubicados en Bogotá, Medellín, Barranquilla |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|---|--|
| Se nombra que para el servicio de Atención de grandes clientes la ubicación de los puestos pueden ser en instalaciones del Icetex o del proveedor, pueden por favor especificar la cantidad de puestos en cada instalación o bien sea separarlo dentro del formato de cotización teniendo en cuenta que los costos en los dos casos son diferentes. | Se aclara el numeral 3.5.7. informando que del personal destinado para la operación de este canal 4 estarán ubicados en las oficinas de Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Cali y los restantes en las oficinas del proponente adjudicatario |
| Los asesores de Atención personalizada requieren algún tipo de dotación en especial adicional al vestuario? celulares, portátiles, etc) | La dotación para los asesores de personalizada será de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.1.4.4. del proyecto del pliego de condiciones. |
| Pueden por favor ampliar la información referente al Número de Horas Laborables Respecto de los Días del Mes, teniendo en cuenta la tabla que aparece allí cuantas horas labora un asesor a la semana? Las horas que aparecen allí son por puesto o por asesor? | El pago de la factura estará basado en la gestión mensual realizada y en la actividad multicanal de los asesores. |
| Las horas definidas en la tabla aplican para que horario de atención? Ya que en los servicios de cotización por puesto hay varias franjas horarias. | El horario definido para la operación en los canales es el que se encuentra definido en el numeral 4.1.2. del proyecto de pliego de condiciones. |
| Por otro lado según la definición que tienen de hora laborable que tiempos contempla? (Atención, Breaks, auxiliares, almuerzo, etc) | Las horas consignadas en la tabla están en concordancia con lo establecido en la legislación laboral colombiana. |
| Teniendo en cuenta que la línea de Atención virtual tiene horario 7x24, agradecemos especificar el número de asesores que se requieren en el horario nocturno, y cuantos en horario dominical? | De acuerdo al numeral 3.5.4. Canal de Atención Virtual, los servicios del canal de atención virtual se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido se personal un dimensionamiento de 17 puestos de trabajo. Por otra parte el proponente adjudicatario es quien define la malla de turnos con la cual deberá garantizar la operación. |
| La contratación de los asesores debe hacerse al inicio de la capacitación inicial o se puede realizar una vez finalice la misma? | Esta decisión esta a libre decisión del proponente adjudicatario |
| Es necesario estar inscrito entre los proveedores de Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente para poder ofertar en esta RFP? | No es necesario. |
| No es posible cotizar por llamada sin TMO de contacto, TMO de no contacto, horario | En el numeral 4.1.2.1., se encuentra el dimensionamiento del canal. |
| El proveedor no se compromete a cobrar máximo el valor total incluido en la propuesta, ante un aumento del tráfico de llamadas este valor total va a variar acorde con el tráfico...por lo anterior, este valor debe ser entendido como un presupuesto aproximado y no como una propuesta | Teniendo en cuenta el literal m del numeral 5.9. Causales de rechazo, el Icetex podrá tomar la propuesta económica como parcial, alternativa o condicionada lo que llevaría a un rechazo del proponente. |
| El IVR se puede cotizar por minuto de navegación o por transacción...no es posible cotizarlo por llamada con la información que tenemos | De acuerdo al numeral 3.5.2. el IVR se pagará por llamada atendida. |
| Nos pueden enviar árbol de IVR? | El árbol del IVR será suministrado en la etapa pre-operativa. |
| Nos pueden enviar TMO de navegación del IVR? | Esta información no se tiene en el momento, en la etapa preoperativa se trabajara con el proponente adjudicatario en la construcción de un IVR optimo. |
| La tabla 1 es excluyente con las tablas 3-8? De ser excluyente no debería incluirse en la tabla 9... | La tabla 1 no es excluyente de las demás tablas, el formulario 4 debe ser visto como uno solo, el cual totaliza el total de la oferta económica en la tabla 9 |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|--|---|
| A qué se refiere con envío de correspondencia? Nos pueden ampliar esta información? Qué volumen de correspondencia debemos manejar? | El envío de correspondencia se encuentra descrito en el numeral 4.1.2.4., de igual forma el proceso de notificación de los usuarios. |
| El staff requerido puede ser sugerido por el proveedor? | De acuerdo al numeral 4.1.4.1. del proyecto de pliego de condiciones este staff deberá ser proveído por el proponente adjudicatario. |
| Cuantos abogados necesita la operación? Cuál debe ser su salario? | Para la operación se esta solicitando un abogado y la remuneración mensual, será establecida por el proponente adjudicatario. |
| Nos podrían indicar los Horarios para cada segmento ya que no son claros en el documento. | De acuerdo al numeral 4.1.2. del proyecto de pliego de condiciones, la operación es atendida a través de canales bajo los horarios ya previamente establecidos |
| Nos indican que cuentan con 28 puntos de atención para cada uno se requiere 1 presencial o hay puntos con más de un Asesor presencial? | En el numeral 3.5.3. del proyecto de pliego de condiciones se contempla el personal mínimo requerido para cada punto de atención. |
| Nos podrían suministrar tráfico intraday y comportamiento diaria de la línea Contac Center | No se cuenta con esta información |
| Los asesores Virtuales cuentan con una herramienta para atender en línea las solicitudes como un chat o se maneja mediante un correo electrónico donde recibo las solicitudes y doy respuesta a los correos. | De acuerdo con el numeral 4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual, el Proponente deberá desarrollar el 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 Sistema de Atención Virtual debe cumplir con las especificaciones establecidas en la estructura de la página web de ICETEX, el detalle se encuentra consignado en el ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL. |
| Para la atención escrita cuanto se puede tardar en promedio un asesor dando respuesta a una solicitud. (TMO) | La información se encuentra en el anexo y formatos del proyecto. |
| Nos indican TMO Grandes Clientes. | Esta información no se tiene en el momento, este canal presenta una operación particular debido a que su objetivo es la correcta atención de los clientes VIP y estrechar los lazos entre Icetex y las Universidades. |
| Nos podrían indicar Para el Servicio MODULO DE AUTOATENCION - ATENCION VIRTUAL indicadores de Gestión tales como Nivel de Servicio Nivel de Atención y TMO | El modulo de autoatención, es el conocido como preguntas frecuentes donde cada vez que ingresa el usuario se genera una atención. El modulo de atención virtual tiene que ver con lo estipulado en el numeral 3.5.4. del proyecto de pliego de condiciones. |
| Dentro de los 1,5 salarios mínimos mensuales se puede manejar el 0,5% Variableprestacional por indicadores o todo de be ser fijo? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |
| Dentro de los 1,5 salarios mínimos mensuales se puede manejar el 0,5% Variableprestacional por indicadores o todo de be ser fijo? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|---|---|
| Dentro de los 1,5 salarios mínimos mensuales se puede manejar el 0,5% Variable prestacional por indicadores o todo de be ser fijo? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |
| Dentro de los 2 salarios mínimos mensuales se puede manejar el 0,5% Variable prestacional por indicadores o todo de be ser fijo? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |
| Adicioant al 1,0 salario mínimo mensual legal vigente dentro de modelo se puede contemplar una variable prestacional por cumplimiento de indicadores? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |
| Dentro de los 3,5 salarios mínimos mensuales se puede manejar el 0,5% Variable prestacional por indicadores o todo de be ser fijo? | No, de acuerdo en lo establecido en el numeral 3.5.2., El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en los canales de atención, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables. |
| Tienen salarios sugeridos para el Staff? | La remuneración mensual, será establecida por el proponente adjudicatario. |
| A quien se deben presentar las propuestas de dotación y con que tiempo se cuenta para hacer entrega de las mismas? | Las propuestas de dotación deben ser presentadas al supervisor del contrato y deben ser entregadas en la etapa preoperativa. |
| En la dotación los uniformes deben tener el logo de la institución o del adjudicatario? | De acuerdo al numeral 4.1.4.4. Dotación, se aclara el tipo de dotación que se debe suministrar la cual debe tener los colores institucionales y no es necesario que contenga el logo. |
| En dicho numeral se observa la siguiente indicación : " las actividades deben ser concertadas e informadas oportunamente a la supervisión" ,esto significa ¿ Qué en plan de bienestar debe ser revisado por el contrante? | Si, de acuerdo al numeral 4.1.4.6., las actividades deben ser concertadas e informadas oportunamente a la supervisión |
| Se requiere hacer revisión del programa de S&ST por parte del contratante? | No, tan solo lo debe implementar. |
| No se contempla jornada suplementaria o complementaria, ni trabajo nocturno? | No, de acuerdo al numeral 4.1.2. del proyecto de pliego de condiciones, la operación es atendida a través de canales bajo los horarios ya previamente establecidos |
| Con cuantos días de anticipación debemos pasar las hojas de vida y soportes para vinculación de personal despues de iniciada la operación? | Se aclara que el proponente adjudicatario debiera presentar el personal seleccionado para el desarrollo del contrato y los respectivos soportes que avalen los perfiles solicitados, como mínimo con una anterioridad de treinta (30) días hábiles antes de la fecha de inicio de la operación; así mismo, la contratación del personal debe contar con el aval de la supervisión del contrato. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|--|---|
| Para el proceso de Selección se puede validar experiencia por estudio? | Sí, para la vinculación del personal a la operación de atención al cliente se tiene contemplada la homologación de experiencia laboral por semestres académicos. |
| Se va a realizar proceso de migración de personal del proveedor actual? | Esta es una decisión del proponente adjudicatario, de acuerdo al numeral 4.1.4.1., los proponentes en la propuesta deberán presentar el modelo de selección de personal, para dar cumplimiento a los perfiles requeridos para cada uno de los canales de atención |
| El personal será contratado antes o después de la formación inicial? | De acuerdo al numeral 4.1.5.3. Capacitación inicial, para su aprobación, se debe contar con el visto bueno de la Oficina Comercial y Mercadeo de Icetex, luego de obtener una nota mínima del 95% en el proceso de formación; esto quiere decir que será contratado después de la formación inicial |
| tiempo de duración de la inducción corporativa del icetex? | Esta actividad se estableciera en la etapa preoperativa. |
| tiempo de formación para la normatividad del sector público? | No existe ninguna regulación en particular, este punto se rige por lo establecido en el proyecto de pliego de observaciones. |
| El dossier inicial de capacitación es suministrado y diseñado por Icetex? | Sí, esta información será entregada por Icetex. |
| El personal a Capacitar a nivel nacional es contratado por Proveedor? | Sí, de acuerdo al numeral 1.1. Objeto de la selección pública, es contratar la prestación de 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. |
| La formación presencial se realizará en instalaciones de Proveedor? | Puede ser en las instalaciones del proveedor o en Icetex directamente atendiendo al usuario. |
| El formador de Proveedor será certificado por Icetex para ejercer sus funciones? | De acuerdo al numeral 4.1.5.6. Formación, el proponente deberá contar con personal capaz de impartir capacitación y estos serán evaluados por el Icetex en sus conocimientos. |
| Existe alguna regulación de ley específica que se deba evaluar al inicio del programa? | No existe ninguna regulación en particular, este punto se rige por lo establecido en el proyecto de pliego de observaciones. |
| Cuales serían las condiciones especiales de las personas a capacitar? | Como mínimo las personas a capacitar deben cumplir con lo estipulado en el numeral 4.1.4.1 Perfil del personal. |
| Para la formación inicial de 15 días, están contemplado un sistema de evaluación de equipo? | Si se puede realizar en equipo, esta actividad se puede concertar en la etapa preoperativa. |
| Quien es el responsable de la Certificación? Proveedor o Icetex | El proveedor debiera certificar que se impartieron las correspondientes capacitaciones y se cumplió con el mínimo establecido en el proyecto de pliego. |
| Existe proceso de re certificación?, de ser así cuanto es la nota mínima? | De acuerdo al numeral 4.1.5.1., se debe cumplir con una nota mínima del 95% |
| La creación de usuarios operativos es responsabilidad de Proveedor?, de ser así relacionar proceso | Dependiendo del sistema en el cual se creen los usuarios, si es propiedad de Icetex este garantiza la generación de usuarios y claves. |
| Se maneja certificación mensual del personal contratado?, aparte de la trimestral? | si se debe certificar que todo el personal ingresado a la operación mensualmente obtuvo capacitación y cumplió con el mínimo establecido |
| Se estima una cantidad de horas hombre semanales en la formación continuada? | De acuerdo a lo estipulado en el proyecto del pliego de condiciones. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|---|--|
| Cuanto es el tiempo estimado para capacitar el personal en el cambio de políticas realizado por Icetex? | Aproximadamente de una semana, es posible que este tiempo sea menor. |
| los cursos virtuales son solicitados por Icetex? | Si, estan contemplados en el numeral 4.1.5.5, bajo la plataforma de e-learning. |
| Ratio de formación? | De acuerdo al numeral 4.1.5.4, el ratio de formación es de cuatro capacitaciones mensuales. |
| Icetex certificara la planta de formación Proveedor? | Realizará las correspondientes evaluaciones confirmando que estos poseen los conocimientos necesarios para realizar esta labor. |
| Se solicita establecer de común acuerdo los términos de entrega del acta a satisfacción, al igual que los certificados de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios de Cajas de Compensación Familiar y parafiscales. Lo anterior para evitar demoras en el proceso de facturación y pago. | Las demoras en los procesos de facturación y pago se pueden demorar porque el contratista presente mal o de forma incompleta la factura y los soportes para el pago. Puede darse por que el contratista haya radicado por fuera del tiempo máximo establecido por la entidad para la radicación de la factura. Lo anterior con el fin de aclararle a los proponentes que ICETEX cumple con los pagos siempre y cuando se cumplan todos los requisitos para cancelar los servicios efectivamente prestados. Una vez iniciada la ejecución del contrato, el contratista podrá solicitarle al supervisor del contrato la forma de presentación del acta y demás documentos. |
| Agradecemos poner a su consideración que el pago se realice en máximo treinta días, contados a partir del momento de cumplimiento los requisitos establecidos | Los pagos se realizaran de acuerdo con la fecha de radicación. |
| Se solicita aclarar, que el certificado incluirá los seis meses anteriores, sin incluir el mes actual, en que se presenta la licitación. | Cada Proponente es quien conoce las fechas en que se causa el pago de obligaciones por concepto de parafiscales; la Entidad no puede cerrar esta fecha teniendo en cuenta el cronograma puede sufrir modificaciones. |
| En relación con las certificaciones agradecemos aclarar lo indicado en el siguiente punto: "Dichos contratos deberán haber sido ejecutados en su totalidad o acreditar como mínimo seis (6) meses de avance de ejecución.", en el sentido de requerir si el contrato debe estar finalizado, o el mismo puede estar en cualquier momento de su ejecución | De acuerdo con el numeral 3.4.2.2 Experiencia Especifica, los contratos deberán haber sido ejecutados en su totalidad O ACREDITAR COMO MINIMO SEIS MESES DE EJECUCIÓN. Es decir el mismo no puede estar en cualquier momento de su ejecución, sino como lo reiteramos llevar mínimo seis meses de avance., |
| En relación con la declaración juramentada, se solicita tener en cuenta que caso que haya objeciones y/o modificaciones, la declaración se realizará teniendo en cuenta las observaciones aceptadas. | No es clara la observación presentada por el Proponente, sin embargo la Entidad se permite aclarar que en el evento que el Pliego de Condiciones sufra algún tipo de modificación mediante adenda, los Proponentes deberán cumplir dentro de sus propuestas con lo exigido por la entidad dentro de dichos documentos y posteriormente se traducirá en obligaciones del Adjudicatario. |
| Se solicita poner a su consideración la posibilidad de incluir en el contrato en caso de resultar adjudicado, un aumento anual, del IPC o salario mínimo lo que resulte más alto. | Esta observación no es válida, la propuesta económica entregada por el proponente adjudicatario será la que respalde la propuesta e Icetex asume que esta contempla todos los costos directos e indirectos que incurra el proponente. |
| Se solicita indicar, que el personal estará en las instalaciones del Proponente adjudicatario, sea o no el propietario del inmueble donde se asigne la operación. | Dentro de las obligaciones contractuales está la de cumplir durante toda la operación ya sea con instalaciones propias o en arriendo siempre y cuando garantice la continuidad y efectiva prestación del servicio. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|---|---|
| <p>Para el personal de atención personalizada, agradecemos tener en cuenta que no se genere ningún tipo de órdenes ni de subordinación respecto de los colaboradores del Proponente adjudicatario. Lo anterior para evitar cualquier tipo de confusión patronal.</p> | <p>Se propenderá por mantener el conducto regular, pero esto no implica en que en alguna ocasión se deba dirigir directamente al asesor.</p> |
| <p>Se solicita indicar si las modificaciones se realizarán de mutuo acuerdo entre las Partes, y adicionalmente por las necesidades tanto del ICETEX, como las Proponente Adjudicatario</p> | <p>No es clara la observación respecto de que tipo de modificaciones se refiere, frente a la operatividad o a lo concerniente del contrato.</p> |
| <p>Se solicita indicar si las modificaciones se realizarán de mutuo acuerdo entre las Partes, y adicionalmente por las necesidades tanto del ICETEX, como las Proponente Adjudicatario</p> | <p>No es clara la observación respecto de que tipo de modificaciones se refiere, frente a la operatividad o a lo concerniente del contrato.</p> |
| <p>Se solicita tener en cuenta la inclusión de una cláusula en el contrato, que establezca lo relacionado con habeas data y protección de datos; especialmente en el sentido de indicar que el ICETEX es el Responsable de las Bases de datos y el Proponente Adjudicatario el encargado. Lo anterior de acuerdo con la legislación vigente.</p> | <p>El contratista una vez se firmado el contrato deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad en el cual se contempla la protección de datos. ICETEX es responsable de las bases de datos sin embargo y teniendo en cuenta que para ejecución de este contrato ICETEX entrega las bases de datos al contratista y el cual a su vez es igualmente responsable del manejo y responsabilidad de las mismas. Por lo anterior la Entidad no comparte la observación respecto a indicar que el Proponente Adjudicatario es simplemente el encargado.</p> |
| <p>Para los temas de aplicativos y software se solicita tener en cuenta la siguiente cláusula de propiedad intelectual: "La propiedad del software continuará siendo de propiedad única y exclusiva de CONTRATISTA, el derecho de uso que se le confiere al CLIENTE está limitado a que el software sea utilizado para la prestación de los Servicios para los cuales fue contratado al CONTRATISTA. Queda prohibido al CLIENTE utilizar el o los software en procesadores múltiples, salvo que cuente con la autorización expresa, previa y por escrito del CONTRATISTA para hacerlo. El CLIENTE se abstendrá de alterar los anuncios en el software y de realizar trabajos derivados basados en el software; de reproducir el software de manera diferente a la permitida en esta cláusula; y de tomar paso alguno, como podría ser invertir el montaje o invertir la compilación, para fabricar un código fuente equivalente al software o desarrollar otro software. El CLIENTE será responsable que sus empleados y los usuarios del software, cuyo derecho de uso se otorga, cumplan con lo dispuesto por la presente cláusula.</p> | <p>No se acepta la observación, es claro que la propiedad intelectual del software es del Proponente Adjudicatario; no obstante, el software deberá contar con las personalizaciones y parametrización tanto de origen funcional como de imagen asociada a la Entidad. Adicionalmente, es importante que el Proponente tenga claro que toda la información que se manipule y genere en el desarrollo de la operación pertenece a ICETEX.</p> <p>Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe entregar acceso directo y total a las bases de datos que se generen a partir de la operación de atención al cliente, con lo que podrá realizar consultas en línea de dicha información desde las instalaciones de ICETEX.</p> |
| <p>Se solicita tener en cuenta que las bases de datos que serán objeto del Contrato, son suministradas por el ICETEX. Por lo anterior, el ICETEX deberá contar la prueba de autorización del uso y manejo de la información y la remitirá al Proponente adjudicatario en caso que así lo requiera las entidades correspondientes</p> | <p>La bases de datos son suministradas por ICETEX, y su uso es necesario en el desarrollo del contrato; sin embargo, el contratista debe tener clara la responsabilidad del manejo de las mismas y cumplir con reserva de datos y políticas de confidencialidad y las demás indicadas por la superintendencia financiera.</p> <p>No es clara la observación del Proponente al indicar "en caso que así lo requiera las entidades correspondientes"</p> |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|--|---|
| Se solicita aclarar, que la Dotación es obligación del Proponente Adjudicatario, y este lo realizará dando pleno cumplimiento a la legislación vigente. Agradecemos no establecer criterios específicos para este cumplimiento | De acuerdo al numeral 4.1.4.4. El Proponente Adjudicatario deberá dotar a sus asesores y/o agentes de uniformes. |
| Se solicita, aclarar que lo relacionado con el retiro del personal, esto se realizará previo el cumplimiento y procedimiento interno de la Compañía de descargos y despidos. | La Entidad considera que el El Proponente Adjudicatario sugiere indicar desde el inicio de los contratos con el personal que fuese a contratar dejar claro que causas generan despidos, dado que es claro que las malas atenciones por parte del personal afectan la reputación de la Entidad y generan perjuicios a ICETEX en su imagen, reclamamos quejas; dado que lo que se pretende es calidad y el contratar el mejor servicio. |
| En lo relacionado con los requerimientos de Telecomunicaciones, es importante establecer que se incorporará los enlaces necesarios, que se haya determinado entre las partes su necesidad. Se deberá establecer el número de canales estrictamente necesarios | ICETEX, Dirección de Tecnología apoyará las labores de preoperativos y empalme requeridos en el proyecto. |
| Se solicita que los porcentajes de las pólizas requeridas se reduzcan al 10% las de calidad y cumplimiento y al 5% la de salarios y prestaciones. En relación con la RCE solicitamos tener en cuenta que la Compañía cuenta con la póliza RCE global, a la que se incluiría el Contrato, en caso de resultar adjudicatario. Agradecemos confirmar si se acepta esta póliza global. | No se acepta ninguna de las observaciones, teniendo en cuenta que la Entidad requiere la póliza de Responsabilidad para el presente proceso de contratación. |
| Se solicita el envío del modelo del Contrato, para revisión y comentarios. | La minuta del contrato será publicada junto con el Pliego de Condiciones definitivo- |
| Se solicita que la cláusula penal, sea solamente hasta el 10% del valor del contrato y únicamente por los perjuicios debidamente probados. | No se acepta la observación el porcentaje establecido del 20% del valor del contrato es proporcional teniendo en cuenta el presupuesto oficial. |
| Se solicita aclarar si, en caso de resultar adjudicatario, se podrá presentar nuevamente licitación. | Una vez adjudicado el presente proceso de selección, ICETEX no procederá con nuevas convocatorias hasta que se de por terminado el contrato resultado de este proceso. |
| Para cada uno de los software propios de ICETEX a los cuales necesitamos conectarnos, nos podrían proveer su consumo en Kb? | 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. |
| Para cada uno de los software propios de ICETEX a los cuales necesitamos conectarnos, nos podrían indicar como es la conexión hacia ellos? | El canal de comunicación entre el oferente y el ICETEX debe llegar a las oficinas del Datacenter contratado por el ICETEX. Los datos de Ubicación serán entregados en la fase de Preoperativos y Empalme. La Dirección del Datacenter es calle 169B No 68-31. |
| Para cada uno de los software propios de ICETEX a los cuales necesitamos conectarnos, nos podrían indicar si se encuentran físicamente en data centers de ICETEX ó de terceros? | ICETEX tiene data center contratados con terceros. El canal de comunicación entre el oferente y el ICETEX debe llegar a las oficinas del Datacenter contratado por el ICETEX. Los datos de Ubicación serán entregados en la fase de Preoperativos y Empalme. La Dirección del Datacenter es calle 169B No 68-31. |
| Se pueden proponer alternativas de software que puedan superar las características de los propios de ICETEX (como el software de gestión documental) mientras se mantenga la relación costo beneficio? | No, el proponente Adjudicatario puede ofrecer software como valor agregado, pero en ningún momento reemplazar el software propio de la Entidad. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|---|---|
| Nosotros podremos costear la conexión desde nuestro front pero los costos asociados a los desarrollos necesarios para la conexión de los aplicativos propios de ICETEX será cubierta por ICETEX? | No, todos los costos deben ser cubiertos por el Proponente Adjudicatario. |
| Cuando se refieren a "Se debe poder visualizar en línea de manera remota, la interacción de los agentes en su escritorio de trabajo al tiempo que se monitorea la llamada", a que se refiere en específico? Interacción en la pantalla del computador? Interacción física con cámaras de monitoreo o seguridad? | Se debe tener la opción de monitorear la llamada en tiempo real. |
| El sistema de capacitación e-learning deberá estar integrado con el CRM o puede ser un sistema independiente al CRM que se desarrolle? | No necesariamente, puede ser un desarrollo independiente. |
| Aclara si el valor de la póliza de seriedad se debe realizar por el presupuesto anual asignado o por el valor total del contrato. | De acuerdo con el numeral 3.2.2.5. Garantía de Seriedad de la Oferta, la póliza debe constituirse por la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial del proceso el cual asciende a la suma de \$24.732.074.229,00; |
| El proponente debe estar en el marco de precios de Compra Eficiente para participar en la licitación? | No es necesario. |
| Se entiende que el ICETEX suministrara las líneas telefónicas y asumirá el costo (consumo) de las mismas. | ICETEX proporciona las líneas pero solo asumirá el costo de la línea de quejas y reclamos y las del canal de grandes clientes. |
| Por favor suministrar el árbol del IVR para dimensionar su desarrollo. | El árbol del IVR será suministrado en la etapa pre-operativa. |
| Indicar si el IVR consume un o varios webservice para las consultas transaccionales. | El IVR consume un solo web services, el cual se entregara en la etapa de pre-operativos. |
| Suministrar las direcciones de los webservices que son consultados por el IVR. | Ese nivel de detalle será conocido en la etapa pre-operativa del contrato. |
| Se entiende que el ICETEX suministrara la plataforma web para la gestión del canal virtual. | Si, ICETEX suministrara la Web y el Proponente Adjudicatario debe desarrollar el sistema de atención virtual. |
| El ICETEX suministrara las cuentas de correo electrónico con bajo su dominio? | Únicamente para el personal de Grandes Clientes |
| Por favor indicar el consumo de minutos de la línea 417 - 3535 y 01900 3313777 de los últimos seis meses. | En la facturación de estos servicios no se detalla el consumo de minutos dado que no se discrimina en las facturas de estos servicios, en el anexo 6 se encuentra los históricos de atenciones de Contact Center los cuales corresponden a las atenciones facturadas. |
| Por favor suministrar información técnica de la plataforma actual de Mercurio, para validar las integraciones que se deben realizar. | La documentación técnica de los webservices, serán entregadas en la fase de pre-operativos, hasta tanto no se tenga en firme un acuerdo de confidencialidad. |
| Por favor suministrar el árbol de tipificación que utiliza cada canal de atención. | De acuerdo al numeral 4.1.8, esta información será entregada en la etapa preoperativa. |
| Se entiende que la entrega de la información (BD, Archivos, Grabaciones, Líneas telefónicas, Backups, entre otros) con a cargo del oferente actual pero la implementación de los recursos, aplicaciones, software, hardware y todo lo relacionado a la operación es implementado por el nuevo oferente quien asumirá los costos de la misma implementación. | Los costos deberán ser asumidos por el proponente adjudicatario. |
| Se entiende que la entrega de las grabaciones de acuerdo al ítem 4.1.14, es por el último año de contrato entre el oferente y el ICETEX. | De acuerdo al numeral 4.1.14, se deberán entregar el total de las grabaciones generadas durante la ejecución del contrato. |

| PREGUNTA / SOLICITUD | RESPUESTA CLIENTE |
|--|--|
| Por favor suministrar el listado de la infraestructura tecnológica que el ICETEX entregará al nuevo oferente, lo anterior para evaluar las capacidades, especificaciones entre otros. | El Numeral 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS, establece las obligaciones del presente contrato. En forma adicional se cuenta con las especificaciones contenidas en el numeral 4.2.19. LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA especificaciones que debe cumplir el proponente adjudicatario. |
| Se entiende que los costos asociados a la infraestructura tecnológica que el ICETEX entregará al nuevo oferente son asumidos por el ICETEX. | No, en la fase de Sondeo de Mercado y en el Proyecto de Pliego se establece con claridad que los requerimientos tecnológicos anunciados hacen parte de las obligaciones y deben ser cubiertas por el Proponentes Adjudicatarios. |
| Suministrar la arquitectura de red que tiene el ICETEX para la conexión de las 28 puntos de atención. Lo anterior para diseñar la interconexión de la red WAN del ICETEX con la del oferente. | Las especificaciones de la arquitectura de red que tiene ICETEX será entregado en la fase pre-operativa. |
| Indicar la ubicación donde se alojan los servidores para establecer la conexión entre el oferente y los aplicativos. | El canal de comunicación entre el oferente y el ICETEX debe llegar a las oficinas del Datacenter contratado por el ICETEX. Los datos de Ubicación serán entregados en la fase de Preoperativos y Empalme. La Dirección del Datacenter es calle 169B No 68-31. |
| Por favor indicar en un documento técnico las especificaciones de las integraciones que se requiere con los sistemas del ICETEX y los sistemas del oferente, lo anterior para conocer el alcance de las integraciones. | Se entregará la documentación técnica de los web services ya desarrollados, esta información se entregará en la fase de pre-operativos y empalme del contrato. |
| Indicar la cantidad de usuarios del ICETEX y otras Entidades que se conectaría al CRM del proponente. | En la actualidad se conectan al C.R.M. los funcionarios del Contratista de Atención al Usuario; anunciados en los históricos de operación, en el Pre Pliego de Condiciones; 381 accesos para los Coordinadores de las I.E.S y en el ICETEX acceso para 80 funcionarios que apoyan y hacen seguimiento al proceso de atención al usuario. |

9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INTERACTIVO CONTACT CENTER, A TRAVÉS DEL SEÑOR JORGE H. CASTRO RIVERA – GERENTE DE NEGOCIO, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 10 DE JUNIO DE 2015.

9.1. OBSERVACIÓN: TECNOLOGIA

En el numeral 4.1.2.1. se habla que ICETEX tiene un RDSI Primario con numero posicionado 4173535 , para la atención de este primario ¿ se realizara el traslado a las instalaciones del adjudicatario?, o simplemente debemos instalar otro Primario para que ICETEX desborde las llamadas a un DID que informaremos.

RESPUESTA DE ICETEX

Numeral 4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) Es el canal de atención telefónico a través del cual los clientes titulares de crédito y clientes potenciales de ICETEX pueden solicitar información, presentar inquietudes, quejas o reclamos. Para la operación del Contact Center, ICETEX tiene un RDSI PRI cuyo número se encuentra posicionado y es 417 35 35. El Proponente Adjudicatario deberá integrar y/o enlazar el RDSI PRI para el correcto desarrollo de la operación, asumiendo todos los costos

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

necesarios y que de ello se deriven; además, se encargara del pago de las facturas generadas por el valor del consumo en el tiempo de ejecución del contrato. Adicionalmente, ICETEX posee la línea Nacional 01 900 331 37 77, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario. El costo generado por la operación (facturación) de las líneas de atención Contact Center (Línea local 417 35 35, Línea Nacional 01 900 331 37 77,) debe ser asumido por el Proponente Adjudicatario.

9.2. OBSERVACIÓN: TECNOLOGIA

Para la creación del IVR necesitamos saber si el método de conexión de nuestra planta con la base de datos de ICETEX, se realizara a través de webservice, que ya dispone ICETEX? O cual es el método de integración.

RESPUESTA DE ICETEX

Se entregará la documentación técnica de los web services ya desarrollados, esta información se entregará en la fase de pre-operativos y empalme del contrato.

9.3. OBSERVACIÓN: TECNOLOGIA

La integración de la planta PBX con la del adjudicatario se realizara a través de protocolo SIP?Cuál es el ancho de banda de este canal?

RESPUESTA DE ICETEX

Actualmente ICETEX opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager (Cisco Unified Enterprise Attendant Console para CISCO Unified Communication Manager Versión OPR 3.1.1.511), un tarifador marca PcSistel Versión 6.0 de la firma Visualsoft.

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.

Se establece en el numeral 4.2.13. REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES: En el caso particular de los canales de voz, el Proponente Adjudicatario debe suministrar los equipos de comunicaciones que permitan recibir los enlaces E1 estándar G.703 y/o PRI necesarios para mantener los niveles de servicio requerido.

El Proponente Adjudicatario debe suministrar los equipos de comunicaciones que permitan recibir los enlaces E1 estándar G.703 y/o PRI necesarios para mantener los niveles de servicio requerido.

10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA SHARON ARIZA PEÑA– GESTOR DE NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 11 DE JUNIO DE 2015.

Al leer el proceso y las condiciones del presente proceso de selección para poder aplicar me surge una duda, pues ahí varios items donde aparece que la empresa debe estar constituida de acuerdo con lo solicitado en el pliego de condiciones y que su termino de duración no sea inferior a la vigencia del contrato y un año mas y en el siguiente item donde está mi confusión pues dice que la empresa debe ser constituida 10 años antes de presentar la propuesta.

RESPUESTA DE ICETEX

La Entidad se permite aclarar que son dos condiciones que debe cumplir la empresa al momento de presentar la propuesta 1. Tener como mínimo **DIEZ (10)** años de constituida al momento 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 y 2. Que la vigencia de la empresa no sea inferior a la vigencia del contrato y un año más es decir, aproximadamente hasta octubre de 2019; este aspectos dos aspectos se verifican en el documento de la Cámara de Comercio de la cada empresa.

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 11 de junio de 2015.

