

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

A continuación el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- procede a dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de condiciones del proceso de CONVOCATORIA PUBLICA ICFES – CP - 006 -2010, cuyo objeto es: “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”

**DE CARÁCTER JURÍDICO**

**A. ALLUS COLOMBIA**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 10 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

El CONTRATISTA conviene en pagar al ICFES, multas sucesivas en caso de presentarse los hechos constitutivos de retardo o incumplimiento de las obligaciones contractuales, por una suma igual al 0.5% del valor del contrato, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Qué pasa cuando el nivel de multas mensual acumulado llega al 20% del valor del contrato? La multa de 0.5% es mensual Independiente del número de errores?

**RESPUESTA:**

Cuando el acumulado de las multas llegue a exceder el 20% del valor del contrato se entiende que ha habido un incumplimiento reiterado de las obligaciones, lo cual incide determinadamente en el objeto del contrato, lo que da lugar a la terminación del mismo, dando la posibilidad de afectar la pólizas única de cumplimiento . La multa se impone de forma sucesiva cada vez que se presente un hecho constitutivo de retardo o incumplimiento, esto significa que por cada hecho se aplica el 0.5% hasta un máximo del 20% del valor del contrato. Es de aclarar como lo expone el numeral 5.5 que existe un procedimiento previo antes de aplicar la multa.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

(...) por una suma igual al 0.5% del valor del contrato, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. La multa de 0.5% es mensual Independiente del número de incumplimientos?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**RESPUESTA:**

Ya se dio respuesta en el anterior numeral

**TERCERA PREGUNTA:**

Si a juicio del ICFES la obligación parcial incumplida incidiere determinadamente en el objeto del contrato, el CONTRATISTA autoriza al ICFES para dar por terminado el contrato. Nos podrían compartir por favor los criterios bajo los cuales se determina que un incumplimiento incide determinadamente en el objeto del contrato.

**RESPUESTA:**

Cuando el incumplimiento de la obligación no permite seguir ejecutando el objeto contractual, situación que será comunicada al Contratista, tal como lo expone el numeral 5.5 del Pliego de condiciones

**CUARTA PREGUNTA:**

**CONDICIONES DE PAGO** En las condiciones del pago se establece lo siguiente “acreditación del pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales”, ¿esta acreditación debe ser mensual e ir firmada por el revisor fiscal?

**RESPUESTA:**

Es requisito para todo pago acreditar estar al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y aportes parafiscales, razón por la cual con la factura se debe allegar, si es persona jurídica, certificación firmada por el Representante Legal o por el Revisor Fiscal (artículo 50 de la Ley 789 de 2002)

**QUINTA PREGUNTA:**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** Es posible eliminar? “El valor que se genere por acudir al tribunal de arbitramento será asumido por el CONTRATISTA” e insertar PARÁGRAFO PRIMERO Los costos de funcionamiento del Tribunal de Arbitramento, o los costos derivados de los honorarios y demás actividades que desarrolle lo asumirán las partes por mitades. La parte cuyas pretensiones hubiesen sido desestimadas por el Tribunal de Arbitramento, devolverá a la otra parte lo aportado para el funcionamiento del Tribunal, para cubrir los honorarios y la actividad desarrollada por el

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

Comité. No se someterán al proceso arbitral al que se refiere la presente cláusula, los pleitos que se refieran al cobro de deudas surgidas en la ejecución del presente contrato.

**RESPUESTA:**

No se acepta la observación, debido a que el ICFES conforme a la Ley 1324 de 2009 artículo 12 se transformó en una empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, entidad descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación nacional, y como tal sólo puede comprometer recursos, sólo cuando está respaldado por un certificado de disponibilidad presupuestal, razón por la cual no se puede asumir gastos que no son ciertos ni condicionales.

**SEXTA PREGUNTA:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONFIDENCIALIDAD: Se sugiere hacerla bilateral

**RESPUESTA:**

Se acepta la observación se modificará por adenda.

**SÉPTIMA PREGUNTA:**

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: Se sugiere hacerlo bilateral

**RESPUESTA:**

No se acepta la observación, toda vez, que la bilateralidad en la confidencialidad se aceptó mediante adenda dentro de la minuta del contrato. El texto del acuerdo de confidencialidad se hace específico al contratista con el fin de que lo haga extensivo a todos los empleados o contratistas que tenga relación con el objeto contractual.

**OCTAVA PREGUNTA:**

Solicitamos aplazamiento hasta el día 19 de noviembre.

**RESPUESTA:**

Ya se modificó el cronograma. Ver adenda 1 publicada el 10 de noviembre de 2010 en la página web del ICFES.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**B. AVANZA**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 10 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Para el caso de Avanza las certificaciones son conferidas en Europa por entidades adheridas a ICONTEC y que son reconocidos a nivel internacional. En este caso es necesario realizar el apostille?

**RESPUESTA:**

El numeral 2.1.3 hace referencia a los documentos otorgados en el exterior, los cuales deben presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en los artículos 65 y 259 del Código de Procedimiento Civil, artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 2201 del 22 de julio de 1997 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. En el caso en concreto las certificaciones deben ser consularizadas (ver numeral 2.1.3.1 del Pliego de Condiciones)

**SEGUNDA PREGUNTA:**

ICFES publicara las inquietudes que tengan los otros proveedores?

**RESPUESTA:**

Por principio de publicidad y transparencia el ICFES publica la respuesta a todas las preguntas y/o observaciones realizadas al pliego de condiciones por los diferentes posibles proponentes, en su página web <http://www.icfes.gov.co/>

**C. OUTSOURCING S.A.**

**PREGUNTA:**

Se solicita por favor se evalúe la fecha de cierre del proceso, la cual está para el día Martes 16 de Noviembre, ya que según cronograma hasta el día viernes 12 de octubre se recibirán respuestas a las observaciones enviadas por los proponentes, lo anterior debido a que no se cuentan con días hábiles después de las entrega de las respuestas para realizar algún ajuste según estas.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

Mediante Adenda 1 publicada el 10 de noviembre de 2010 se modificó la cronología y se amplió la fecha para el cierre del proceso.

**DE CARÁCTER FINANCIERO**

**A. OUTSOURCING S.A.**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 10 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PREGUNTA:**

Solicitamos se considere el indicador de endeudamiento a  $< o =$  al 65%, debido a que este es también considerado un buen indicador financiero para evaluar una empresa.

**RESPUESTA:**

Mediante Adenda 1 publicada el 10 de noviembre de 2010 se realizó modificaciones al numeral 3.2.5 "Estudio de la Capacidad Financiera"

**DE CARÁCTER TÉCNICO**

**A. CONTAC CENTER AMERICAS**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 5 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

¿El Proponente debe realizar algún tipo de integración con las aplicaciones del ICFES.?

**RESPUESTA:**

Si, el proponente deberá acceder a la información del ICFES para realizar la implementación de las consultas solicitadas en este pliego. El ICFES proporcionará los servicios de consulta a su información o proveerá la información misma según sea el caso, el proponente deberá realizar la implementación para el uso de dichos servicios o fuentes de información en los aplicativos desarrollados por el proponente para cumplir con los requerimientos de este

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

pliego. Además el proponente deberá entregar en medio digital toda la base de datos de la información de los clientes, cuando el ICFES lo requiera y en un formato que será definido entre las partes.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

¿El ICFES proveerá los métodos e información necesaria para realizar la integración con sus aplicaciones?

**RESPUESTA:**

Se dio respuesta con la pregunta anterior.

**TERCERA PREGUNTA:**

¿Que métodos de conectividad e interfaces provee las herramientas del ICFES para la integración con otras aplicaciones?

**RESPUESTA:**

Los métodos de conectividad establecidos en estos momentos son los siguientes: Acceso a una vista de la base de datos, entrega de la información en una estructura acordada entre las partes, web service que pueden ser construidos de acuerdo al criterio del ICFES, acceso a la información vía ftp y acceso al aplicativo por los operadores del Contact Center cuando sea necesario.

**CUARTA PREGUNTA:**

¿Las aplicaciones suministradas por el ICFES serán consultadas a través de algún canal de datos dedicado o a través de Internet?

**RESPUESTA:**

La información deberá ser consultada de acuerdo al siguiente listado:

- Acceso a vistas de la base de datos a través de un canal exclusivo vía VPN.
- Entrega de la información en una estructura de datos a través de FTP.
- Web Services a través del canal de Internet que soporta los servicios misionales del ICFES.
- Acceso al aplicativo a través del canal de Internet que soporta los servicios misionales del ICFES.



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**QUINTA PREGUNTA:**

¿Cuanto es el consumo de ancho de banda por estación para la consulta de las aplicaciones suministradas por el ICFES?

**RESPUESTA:**

No hay estadísticas de consumo de ancho de banda por estación.

**SEXTA PREGUNTA:**

En el caso de Software de ofimática, ¿Existe algún requerimiento particular de parte del ICFES? ¿este puede ser Open Office o debe ser Microsoft Office?

**RESPUESTA:**

El software de ofimática que maneja el ICFES es Microsoft Office, sin embargo el proponente es libre de usar el software que prefiera cumpliendo con los requisitos y los ANS de este pliego. La información entregada por el proveedor al ICFES deberá ser abierta adecuadamente por Microsoft Office 2003 y Microsoft Office 2007.

**SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿Las estaciones de trabajo y parque microinformático requerido en las operaciones insourcing (Atención Personalizada, Electrónica, etc.) debe ser suministrado por el proveedor de Contact Center?

**RESPUESTA:**

El ICFES suministrará 14 equipos para la operación insourcing, el equipo adicional permanente y los equipos que se requieran para momentos pico, deben ser suministrados por el contratista.

**B. INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 4 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**PREGUNTA:**

Numeral 3.3.3. Requerimientos Infraestructura y Tecnológicos ¿Cuál es la dirección de destino de los enlaces? ¿Se necesita acceso a Internet?, de ser así ¿a qué páginas? ¿Qué características deben tener los computadores?, ¿Qué sistema Operativo? ¿Los computadores en la sede del ICFES lo suministra el proponente? ¿Los computadores necesitan office?

**RESPUESTA:**

Las direcciones y páginas de internet a las cuales deberá acceder el proveedor serán suministradas una vez sea adjudicado la presente licitación. Sin embargo el contratista como mínimo deberá tener acceso a los portales [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co), [www.icfesinteractivo.gov.co](http://www.icfesinteractivo.gov.co) y al sitio de atención al ciudadano ubicado en [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co).

El proponente es libre de usar el software que prefiera cumpliendo con los requisitos y los ANS descritos en este pliego.

En cuanto a los computadores en la sede del ICFES quien lo suministra y si los computadores necesitan office, ya la respuesta fue dada con antelación.

**C. VENTAS Y SERVICIOS S.A.**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 8 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Teniendo en cuenta el literal a del numeral 5.2. Icfes proveerá el material y personal de apoyo para la capacitación inicial?

**RESPUESTA:**

Sí, el ICFES proveerá el material y las personas para la capacitación inicial que se describe en el numeral 11 del Anexo Técnico.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

Se conoce según cada gestión de salida cual es el TMO en cada una de estas campañas?



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

El tiempo promedio de conversación de cada campaña de salida varía según el objetivo de la misma. Las campañas de salida para informar la reubicación de lugar y para la confirmación de discapacitados oscilan entre los 4 y los 6 minutos. Las campañas de captura de datos para aplicaciones piloto y para actualización de sitios de aplicación oscila entre los 6 y 12 minutos.

**TERCERA PREGUNTA:**

Teniendo en cuenta los numerales 7.1.3 a 7.1.6, existe detalle de TMO, según las fechas e intervalos descritos?

**RESPUESTA:**

El detalle del tiempo promedio de conversación por día se encuentra en los numerales 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4, en la columna DCP

**CUARTA PREGUNTA:**

Teniendo en cuenta el numeral 3.3.6. Certificación ISO 9001:2008 y como Ventas y Servicios S.A., se encuentra en el proceso de certificación en la ponderación de la calificación numeral 4.3.1.2 si no tenemos la certificación quedaríamos excluidos?

**RESPUESTA:**

Los requisitos habilitantes del numeral 3.3.6 del pliego fueron modificados mediante la Adenda 1 publicada el 10 de noviembre de 2010 en [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) /Quienes somos/ Contratación / Procesos de Selección

**QUINTA PREGUNTA:**

Cuanto tiempo se tiene previsto, una vez aprobada la propuesta para comenzar la operación.

**RESPUESTA:**

La etapa de implementación tendrá la siguiente duración: desde la firma del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2010.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**SEXTA PREGUNTA:**

Para los profesionales asignados a la operación que en su oportunidad no presentaron el Ecaes es posible que lo presenten una vez aprobada la propuesta.

**RESPUESTA:**

La presentación del ECAES no es un requisito para ninguno de los cargos del personal del Staff ni para los cargos de la operación

**D. ALLUS COLOMBIA**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 9 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Se menciona que ya se cuenta con mediciones de satisfacción para los diferentes canales, estas son realizadas por el ICFES, por un tercero o nosotros como proveedor las debemos realizar? Si es así, ¿Existen consideraciones puntuales que debemos tener en cuenta? Como: Tipo de escala, indicadores, muestreo (cantidad de encuestas). ¿Con que metodología la definen?. ¿Se debe hacer encuesta de satisfacción a todos los servicios? Los atributos se pueden cambiar?

**RESPUESTA:**

La ventanilla, y el sistema de Atención en Línea tienen sus propios dispositivos para medición de satisfacción. El contratista debe configurar la encuesta de satisfacción para el canal de atención telefónica (ver obligación 63 del pliego, página 44) y para el agente virtual, en una escala de 1 a 5 con una sola variable: califique de uno a cinco su grado de satisfacción con la atención recibida. Todas las llamadas deben ser remitidas a la encuesta de satisfacción.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

¿Cuáles son puntualmente las métricas requeridas para medición de Calidad? ¿Cuál es la forma de medición de las mismas (fórmulas) tanto de Monitoreo como de satisfacción e insatisfacción de usuarios?. ¿Cuál es la metodología utilizada para calcular tasa de solución en el primer contacto?.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**RESPUESTA:**

Las métricas para la medición de la calidad y demás aspectos de la pregunta se definirán con el contratista en la etapa de implementación

**TERCERA PREGUNTA:**

Se menciona que se requiere 1 profesional para realizar los monitoreos de calidad, se espera tener el rol de Técnico de calidad y formador de forma unificada? Desde nuestra experiencia podríamos proponer el perfil y esquema de trabajo para gestionar el aseguramiento de la calidad de la cuenta o debe ser el exigido por pliegos.

**RESPUESTA:**

El ICFES requiere en el staff una persona con experiencia en calidad y en capacitación de acuerdo a lo señalado en los pliegos. El personal y los procedimientos adicionales que el contratista pueda ofrecer para agregar valor se acordará en la etapa de implementación.

**CUARTA PREGUNTA:**

En los requerimientos de tecnología, se indica que se requieren una Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes, por favor especificar si se requiere voz y datos o solo voz.

**RESPUESTA:**

Los requerimientos para monitoreo remoto se especifican en las respuestas a la Observaciones publicadas el día 10 de noviembre de 2010, página 14, decima séptima pregunta técnica.

**QUINTA PREGUNTA:**

¿Qué vigencia se requiere para la certificación COPC?, esta se requiere para un tipo de servicio específico?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

EL ICFES requiere que las certificaciones COPC que presenten los oferentes están vigentes en el momento del cierre de la presente convocatoria. El alcance de la certificación COPC es para Servicios de Contact Center.

**SEXTA PREGUNTA:**

¿Qué cantidad de monitoreos se requiere garantizar a nivel de Asesor?, ¿La muestra puede ser sugerida por el proveedor basados en un nivel de confianza y un margen error?

**RESPUESTA:**

La muestra para monitoreos de calidad se acordará con el contratista en la etapa de implementación.

**SÉPTIMA PREGUNTA:**

Se debe garantizar monitoreo de todo tipo de transacciones: es decir chat, web, outboud, atención personalizada, esto teniendo en cuenta que dentro del las obligaciones del contratista solo se solicitan monitoreos para PQR pero no especifica el canal de recepción, por favor confirmar el alcance.

**RESPUESTA:**

Cada canal de atención requiere sus propios mecanismos de monitoreo los cuales se acordarán con el contratista en la etapa de implementación.

**OCTAVA PREGUNTA:**

¿Qué tipo de informes y con que nivel de desagregación requiere ICFES, en lo relacionado con el modelo de Calidad?, ¿Con qué periodicidad? ¿Pueden ser los propuestos por el proveedor?

**RESPUESTA:**

Los informes adicionales a los exigidos en el contrato se acordarán con el contratista en la etapa de implementación.

**NOVENA PREGUNTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

Los formularios de monitoreo, es decir los atributos a evaluar son los propuestos por Allus? O los propuestos por Icfes?

**RESPUESTA:**

Los atributos para monitoreos de calidad deben estar alineados con los que se establecen para el proceso de INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (oportunidad, claridad y pertinencia), las modificaciones y especificaciones a esos atributos se acordarán con el contratista.

**DÉCIMA PREGUNTA:**

¿Cuáles son puntualmente las métricas requeridas para medición de Calidad? ¿Cuál es la forma de medición de las mismas (fórmulas) tanto de Monitoreo como de satisfacción e insatisfacción de usuarios?. ¿Cuál es la metodología utilizada para calcular tasa de solución en el primer contacto?.

**RESPUESTA:**

La metodología para la implementación de Programa de Solución al Primer Contacto la debe proponer el contratista como parte de la propuesta. Las métricas para monitoreos de calidad se acordarán con el contratista en la etapa de implementación.

**DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Es posible contar con objetivos y/o datos históricos de las métricas de calidad, incluyendo tasa de resolución en el primer contacto.

**RESPUESTA:**

El Programa de Solución al Primer contacto se va a implementar por primera vez en la operación. Las métricas de calidad actuales se miden fundamentalmente en la línea de atención telefónica con ocho monitoreos mensuales por asesor, en los cuales se mide precisión y servicio. Históricamente el indicador de precisión está por encima de 95% y servicio está por encima de 85% por manejo de guión. La ventanilla tiene dos horas de monitoreo semanal.

**DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

Existe alguna norma internacional con la cual se deba definir el modelo de calidad propuesto por el proveedor

**RESPUESTA:**

Todo lo relacionado con mecanismos para monitoreos calidad se acordarán con el contratista en la etapa de implementación.

**DÉCIMA TERCERA PREGUNTA:**

Mencionan que se deben recibir PQRs por Chat y mencionan una herramienta a la que llaman agente Virtual, ¿es lo mismo chat y agente virtual?, si no lo son por favor aclarar las diferencias y detallar mejor el alcance del agente virtual, especialmente especificar si las respuestas son automáticas o es un asesor el que va respondiendo al usuario. ¿Nos pueden hacer llegar el árbol del IVR que requieren? Para realizar un mejor calculo de los costos que tendrá el desarrollo de este Audiorespuesta.

**RESPUESTA:**

El agente virtual se describe en las respuestas a las observaciones que se publicaron el 10 de noviembre de 2010. Página 22. Para complementar la información es importante aclarar que las diferencias fundamentales entre un chat y un agente virtual son: 1. El agente virtual tiene capacidad para atender altísimas concurrencias de manera simultánea (miles de visitantes con consultas en el mismo momento y recibiendo contestación inmediata sin pasar por colas de espera). 2. El agente virtual tiene servicio 7X24X 365. 3. El agente virtual permite almacenar y dar trazabilidad a toda la información de la interacción entre los visitantes quedando en un LOG de tracciones de fácil acceso. 4. Un agente virtual permite actualizar de manera automática la base de conocimiento, con base en preguntas no contestadas. 5. El agente virtual siempre da una contestación, la respuesta la toma de la base de conocimiento o la recibe de una persona de la operación que es contactada en el momento en que el agente identifica que la pregunta no tiene respuesta en la base de conocimiento. Cuando la respuesta la suministra una persona de la operación queda almacenada en la base de conocimiento. 6. El agente virtual tiene la capacidad de suministrar respuestas automáticas en muchos formatos (texto, vídeo, enlaces, etc. El agente virtual cuenta con asistente de navegación para ubicar en la página institucional contenidos con los que se pueda dar respuesta a las preguntas que hacen los usuarios. La diferencia más crítica respecto al CHAT en la capacidad para respuesta inmediata en milisegundos. La correcta administración del agente virtual permite disminuir progresivamente el número de llamadas y por ende disminuye costos del personal de



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

atención telefónica. Empresas con agentes virtuales reportan ahorros de hasta un 40% en llamadas.

Respecto al IVR, pueden remitirse al documento que se adjuntó a las respuesta publicadas el 10 de noviembre de 2010.

**DÉCIMA CUARTA PREGUNTA:**

ANI (Automatic Number Identificación): Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): Tecnología integrada que permita relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de los clientes a través de algún número identificador (ANI), identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un Screen Pop en la pantalla... ¿Debe ser el ANI el que se use para identificar al usuario?, No es recomendable amarrar la identificación al ANI porque un usuario puede llamar de diferentes números telefónicos o, en algunos casos con centrales públicas muy viejas, no se recibe el ANI correctamente y se imposibilita la identificación, dado que la solución contará con IVR se sugiere que este capture el número de identificación del usuario y con este dato sea que se realice la consulta en la base de datos.

**RESPUESTA:**

Las personas jurídicas se deben identificar como tales a través del código ICFES o a través del código DANE, cuando la persona que llama ingrese dicho dato y solicite ser atendida por el asesor, el aplicativo debe mostrarle al asesor qué colegio o universidad es, en qué ciudad está y cuáles son los datos de contacto, de esta forma se optimiza el tiempo de conversación.

Para personas naturales el dato de identificación será el número de documento de identidad.

**DÉCIMA QUINTA PREGUNTA:**

Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER ¿Requieren que proveamos un servidor?, ¿de que características y con que objetivo? ¿nos pueden indicar que aplicaciones del ICFES y de que tipo son las que estará usando el agente? ¿El canal principal y de respaldo son ambos de 512K? ¿Qué ancho de banda estiman requiere cada puesto de trabajo para acceder a las aplicaciones de ICFES?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

La decisión de asignar un servidor exclusivo para la sala de atención telefónica es del contratista. El canal dedicado debe tener capacidad mínima de 512 K pero el contratista puede ofrecer una de mayor capacidad si considera que agrega valor. NO tenemos estadísticas sobre el consumo de ancho de banda.

**DÉCIMA SEXTA PREGUNTA:**

CRM: Esta herramienta también debe soportar la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto con las métricas que se determinen al momento de suscribir el contrato. ¿Pueden entregarnos los detalles de la información que se debe consignar en ella y las métricas de esta Herramienta para poder dimensionar el desarrollo a realizar?

**RESPUESTA:**

El Programa de Solución al Primer Contacto se va a implementar por primera vez, por tanto no hay información histórica.

**DÉCIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los Agentes, ¿Qué información de la campaña y de los agentes esperan ver en esta herramienta?

**RESPUESTA:**

Los requerimientos para monitoreo remoto se especifican en las respuestas a la Observaciones publicadas el día 10 de noviembre de 2010, página 14, decima séptima pregunta técnica.

**DÉCIMA OCTAVA PREGUNTA:**

Log de transacciones que garantice que toda transacción debe suministrar un detalle mínimo de identificación en cuanto al operador, fecha de realización, hora de ejecución y cualquier otro elemento que pueda detallar un rastro. Esta información estará a disposición del ICFES para los fines pertinentes. ¿Transacciones de IVR?

**RESPUESTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

EL log de transacciones hace referencia al rastro que debe quedar de la gestión de cada agente de atención telefónica (cuándo ingresó a la línea, cuántas y cuáles llamadas atendió, cuánto se demoró en cada llamada, cómo fue calificada cada llamada, etc). Esa información debe estar disponible si el ICFES la requiere.

**DÉCIMA NOVENA PREGUNTA:**

Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta. Qué tipo de transacciones se harán a través del IVR?

**RESPUESTA:**

Se espera que en el IVR se puedan hacer las siguientes transacciones:

**Consulta de número de registro para exámenes presentados después de 1992:** en la actualidad este es uno de los motivos de llamada más frecuente (oscila entre el 58 al 60% del total de llamada a asesor) Esto quiere decir que en la medida en que más personas puedan consultar el número de registro por IVR, se disminuirán las llamadas a asesor. Cada seis meses el ICFES actualizará la base de números de registro con los de la última aplicación

**Consulta del estado de una inscripción:** a partir del 2011 las citaciones a las pruebas no se generarán on line sino off line, entonces se requiere una consulta para que a través de la línea de atención telefónica las personas puedan consultar con su número de documento de identidad, el estado de su inscripción (autorizado, registrado pendiente de citación o no está inscrito)

**VIGÉSIMA PREGUNTA:**

Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición del ICFES cuando se le solicite. Durante cuánto tiempo se deben conservar las llamadas y bajo que condiciones se deben conservar?

**RESPUESTA:**

El contratista debe entregar las grabaciones puntuales que el ICFES requiera, máximo a los dos días siguientes a la solicitud. Al final del contrato el contratista debe entregar la totalidad de la base de datos de la tipificación y las grabaciones de los dos últimos meses, el resto de las grabaciones deben ser conservadas por el contratista por un tiempo mínimo de un año

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

después de la terminación del contrato, en las condiciones que se acuerden en el momento de la implementación.

**VIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Garantizar que el 90% de las solicitudes que se atienden a través del sistema de atención en línea se respondan antes de cinco días hábiles. El sistema de atención en línea genera alertas del estado de las solicitudes a vencerse?

**RESPUESTA:**

El sistema de atención en línea actualmente no genera alertas del estado de las solicitudes a vencerse pero el Líder de Atención de Primer nivel puede generar los reportes para controlar los tiempos de manera diaria o semanal.

**VIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

Comportamiento de correspondencia: número de comunicaciones de entrada radicadas, número de comunicaciones de salida radicadas, número de comunicaciones enviadas a través de mensajería especializada, valor de las comunicaciones enviadas a través de mensajería especializada. Distribución de las rutas de la mensajería motorizada. Cumplimiento de tiempos de entrega de la mensajería especializada verificado a través de las guías. Distribución de las comunicaciones pendientes de finalización, por área. Cuál es el alcance del proveedor en cuanto a la mensajería en este contrato?

**RESPUESTA:**

El contratista sólo hará seguimiento a los niveles de servicio del proveedor de mensajería especializada.

**VIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

Las PQR's respondidas pasan a revisión de otro profesional que las revisa y las publica. Este profesional es personal del proveedor o del ICFES?

**RESPUESTA:**

El líder de escalamiento debe revisar las PQR's que llegan a través de comunicación escrita. Las PQR's que llegan a través del sistema de atención en línea son revisadas por una de las tres personas dedicada a atención web.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**VIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

Garantizar que las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada para la Unidad de Atención al Ciudadano y que requieren soporte para el proceso de registro a pruebas, son gestionadas y finalizadas en las 24 horas siguientes a la recepción por parte del responsable de atenderlas. ¿Estas horas de que habla el anterior numeral son horas hábiles o comunes?

**RESPUESTA:**

Se habla de horas de huso horario, es decir horas comunes, no de horas hábiles.

**VIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

Se sugiere la siguiente forma de redacción: Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, teniendo en cuenta razones objetivas, medibles en términos de calidad y cantidad en la prestación del servicio, que entorpezcan la operación, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto. El cambio de personal se hará acorde con las disposiciones legales y de forma tal que no entorpezca la operación

**RESPUESTA:**

El ICFES modificó con la Adenda 1 el numeral 5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, para agregar la obligación de: Acordar con el supervisor del contrato en la etapa de implementación las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación.

**VIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

Es posible cambiar el párrafo resaltado por la siguiente expresión? El cambio de personal se hará acorde con las disposiciones legales y de forma tal que no entorpezca la operación. El ICFES designará a la persona responsable de la coordinación de la Unidad de Atención integral al Ciudadano como supervisor, para determinar y verificar que el contrato se esté desarrollando de acuerdo a las especificaciones y normas del mismo. **El supervisor tendrá la potestad de solicitar por escrito el retiro inmediato de cualquier trabajador o personal del contratista que considere inepto, grosero o poco conveniente para el desarrollo del contrato.**



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

El contratista deberá obedecer esta orden inmediatamente sin que pueda solicitar explicaciones al supervisor, cuyas razones para tal actuación serán enviadas al supervisor del ICFES.

**RESPUESTA:**

Ver respuesta anterior

**VIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

Del total de llamadas que porcentaje corresponde a persona natural y que porcentaje corresponde a persona jurídica?

**RESPUESTA:**

El porcentaje de llamadas de personas individuales fue: agosto 2010: 64%, septiembre 2010: 65,1%. Octubre 2010: 76,5% El porcentaje de llamadas de personas jurídicas fue: agosto 2010: 35.2%, septiembre 2010: 34.9%. Octubre 2010: 23.5%

**VIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:**

¿Los horarios de atención será de Lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM para la línea, ó 8:00 AM a 17:00 PM en atención personalizada, ¿siempre será este horario, ó puede presentarse que se requiera laborar días sábados, y festivos?

**RESPUESTA:**

Los agentes deben tener disponibilidad para trabajar los sábados anteriores a la fecha de cierre del registro a las pruebas y los domingos en los que haya aplicación de pruebas.

**VIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:**

¿Se tiene identificado cuales son las horas pico de atención?

**RESPUESTA:**

En la respuesta a observaciones que fue publicada el día 10 de noviembre se adjuntó el intraday de dos semanas en dos meses diferentes, para que puedan observar las horas pico.



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**TRIGÉSIMA PREGUNTA:**

¿Por favor explicar las funciones de los asesores requeridos: Línea, Personal en ventanilla, gestión de correspondencia?

**RESPUESTA:**

Las funciones de los asesores de cada canal aparecen en la página 122 del pliego.

**TRIGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

¿Qué cantidad de transacciones se escalan a 2 nivel?

**RESPUESTA:**

Entre el 0.5% y el 2% del total de PQR's que se reciben por todos los canales necesitan tratamiento de segundo nivel.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

¿EL PBX del ICFES en que ciudad se encuentra?

**RESPUESTA:**

EL PBX del ICFES está en Bogotá, D.C. - Colombia

**TRIGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

¿Qué cantidad de Llamadas en promedio se deben transferir en promedio mes?

**RESPUESTA:**

Desde el ICFES hasta el proveedor actual se transfieren entre el 5 y el 2% del total de las llamadas recibidas. Del proveedor al ICFES se transfiere el 0.02%

**TRIGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

¿El tiempo promedio de atención solicitado para el canal telefónico es de 3.5 minutos? este tiempo esta dimensionado en la actualidad?

**RESPUESTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

El tiempo de atención telefónica actualmente es de 3.5 minutos como se señala en el Anexo Técnico

**TRIGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

¿A que se refieren con % de recurrencia?

**RESPUESTA:**

Porcentaje de recurrencia es el número de rellamadas sobre el total de llamadas recibidas por cien. Una rellamada es la de aquella persona que ya había llamado por el mismo asunto y vuelve a llamar porque no se le ha resuelto su solicitud.

**TRIGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

¿El tiempo de atención para el personal de ventanilla es de 3 minutos, este tiempo esta dimensionado en la actualidad?

**RESPUESTA:**

El tiempo promedio de atención actual en la ventanilla es el que se señala en el Anexo Técnico: 3 minutos

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿La satisfacción de usuarios medidos en las ventanillas que atributos califica y cual es su escala?

**RESPUESTA:**

La escala de calificación de la ventanilla es de 1 a 4 y califica únicamente satisfacción con la atención recibida.

**TRIGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:**

¿El ICFES posee la herramienta de atención en línea ó el proponente debe poseerla? Si el ICFES la tiene dará acceso (Usuarios, contraseñas, permisos), y es vía WEB ó aplicación instalada en las maquinas?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

El Sistema de Atención en Línea es del ICFES y se le dará contraseñas al personal del contratista insourcing que las requiera. Ver documento de respuestas publicado el 10 de noviembre de 2010.

**TRIGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:**

¿Por favor explicar la herramienta de correspondencia? Es una aplicación de gestión documental ó son buzones físicos?, si es una herramienta de gestión documental, esta es de propiedad del ICFES, ó el proponente debe suministrarla?

**RESPUESTA:**

La herramienta de correspondencia es una aplicación de gestión documental que provee el ICFES. Se le darán licencias al personal del contratista que las requiera. Ver documento de respuestas publicado el 10 de noviembre de 2010

**CUADRAGÉSIMA PREGUNTA:**

Las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada son entregadas en las dos horas siguientes a su radicado. ¿Cómo se entregan, a quien se entrega y en donde se entregan?

**RESPUESTA:**

Las comunicaciones escritas se radican en el sistema con datos del remitente y se digitalizan en las dos horas siguientes para que la persona a la que se le asignan las comunicaciones escritas puedan verlas en pantalla y gestionar la respuesta.

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Se solicita que las comunicaciones que se ingresan al sistema de correspondencia de entrada para la Unidad de Atención al Ciudadano y que requieren soporte para el proceso de registro a pruebas, sean gestionadas y finalizadas en las 24 horas siguientes a la recepción por parte del responsable de atenderlas. ¿Quién las ingresa, como llega la notificación al personal que las debe atender, son 24 horas ordinarias ó hábiles?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**RESPUESTA:**

Las PQR's sobre soporte al proceso de registro llegan por fax y por correo físico, las ingresa al sistema de correspondencia el back office de correspondencia y el sistema notifica al back office de PQR's para que las revise y las gestione. Se deben atender dentro de las siguientes 24 horas según huso horario, es decir ordinarias.

**CUADRAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

De acuerdo al párrafo anterior a ¿que se refiere con la gestión de pruebas? Como se realiza este proceso? Se debe realizar llamadas, se solicitan a través de algún aplicativo

**RESPUESTA:**

El soporte al proceso de registro se realiza a través de los aplicativos del ICFES a los cuales tendrá acceso el personal insourcing para poder gestionar las respuestas en los tiempos previstos finalizando las solicitudes en el sistema de correspondencia para que el personal de atención telefónica pueda consultarla y dársela al solicitante cuando llame.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

Se solicita que el 100% de las PQR's que se reciben vía CHAT (agente virtual) son atendidas en las siguientes 24 horas. ¿Son horas hábiles u ordinarias? Por que medio se responden? Vía Mail ó por llamada? Se tiene el proceso ya definido?

**RESPUESTA:**

El agente virtual garantiza respuesta en línea a la totalidad de las preguntas que recibe, pero es la primera vez que se va a implementar. El ciudadano se identifica, registra su solicitud, el agente virtual busca la respuesta en la base de conocimiento y en caso de que no la encuentre contacta a un agente de la operación que esté conectado (agentes de atención web) para que responda la pregunta. Una vez que el agente de la operación responde la pregunta, el agente virtual la incorpora a la base de conocimiento. La atención se debe dar dentro de las siguientes 24 horas según huso horario.

**CUADRAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

¿El ICFES cuenta con voz institucional ó los mensajes deben ser grabados por el contratista? ¿Si los mensajes deben ser grabados por el contratista, el tiempo solicitado para

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

la actualización es de 3 días máximo, este tiempo es desde que realizan la solicitud?, ó los 3 días cuentan es si entregan los mensajes ya grabados.

**RESPUESTA:**

El contratista debe conseguir el locutor profesional para grabar los mensajes. Los tres días para grabación se cuentan a partir de la entrega de los textos.

**CUADRAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

Se requiere que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%, este porcentaje es mensual ó anualizado?

**RESPUESTA:**

El porcentaje de rotación del que se habla es anual

**CUADRAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

Se requiere suministrar la solución tecnológica para implementar el servicio de Agente virtual en la página del ICFES de acuerdo a las especificaciones dadas por el Instituto. ¿Qué tipo de tecnología se requiere?

**RESPUESTA:**

El agente virtual requiere la siguiente tecnología:

Tipo: aplicación web J2EE vía http

Ámbito de ejecución: extranet, intranet y/o internet

Lenguaje de Programación JAVA (open source)

Bases de Datos: postgre SQL 8.x o superior (también funciona con Oracle 10g o superior)

Instalaciones: JAVA 5 Runtime Environment / Servidor de aplicaciones web (TOMCAT 5 o JBOSS)

Plataforma: multiplataforma nativa para acceso web. Se recomienda Windows, Linux o Solaris

Servidor: memoria y procesador: (mínimo 2048MB MEMORIA RAM disponible y procesador de 3.0 GHZ). Disco Duro: mínimo 80 Gb. Tarjeta de red giga Ethernet 10/100/1000.

Ancho de banda: deseable 1.8 GB/9mbps

Características de tecnología para los equipos del usuario de administración del sistema (gestor de plataforma del conocimiento): conexión a internet, navegador web que soporte

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

JAVA Script 1.2 Se recomienda Firefox 1.5 o superior o internet explorer o opera (Se aclara que el equipo para el gestor de plataforma del conocimiento lo suministra el ICFES).  
RED LAN Base 100

**CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿La cantidad de registros para las llamadas de las BDD promedio que se encuentra en el documento es por año o mensual?

**RESPUESTA:**

La cantidad de registro que se relacionan para llamadas de salida es anual

**CUADRAGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:**

Solicitan mínimo tres asesores insourcing para la atención de los canales electrónicos, ¿El personal debe tener uniforme ó pueden asistir de que manera vestidos al sitio de trabajo?

**RESPUESTA:**

El personal de atención electrónica no necesita uniforme, solo requiere traje formal.

**CUADRAGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:**

Para el personal de ventanilla solicitan que los asesores posean un chaleco, ¿Este chaleco lo suministra el Instituto?, sí no es así que características deben tener estos.

**RESPUESTA:**

Los chalecos los debe suministrar el contratista, las características se acuerdan en la etapa de la implementación.

**QUINTAGÉSIMA PREGUNTA:**

¿Que tipo de uniforme deben tener los asesores de ventanilla? Con que tipo de características

**RESPUESTA:**

Ver respuesta anterior



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**QUINTAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Solicitan apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 P.m. a 10:00 pm. y sábados de 8 am. A 2 pm.. ¿Que fechas son estas temporadas ó cada cuanto son? Y ¿Cuál es la cantidad de asesores requeridos en promedio de apoyo?

**RESPUESTA:**

En el anexo técnico se describen los períodos de registro a pruebas para el año 2011, con base en los cuales se programan las jornadas adicionales.

**QUINTAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

Solicitan garantizar el suministro de todos los equipos tecnológicos necesarios para la prestación del servicio contemplando el crecimiento para los momentos pico. ¿A que tipo de equipos se refieren?

**RESPUESTA:**

Los momentos pico hacen referencia a los períodos de mayor tráfico de solicitudes, los cuales se pueden identificar con las estadísticas que aparecen en el Anexo Técnico.

**QUINTAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

Solicitan garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades ¿Cada cuanto son estos eventos? ¿Los asesores laboraran en sus sitios de trabajo ó deben desplazarse a otros sitios? Y que tipo de horario laboraría el personal?

**RESPUESTA:**

En el anexo técnico se describen los períodos de registro a pruebas para el año 2011, con base en los cuales se programan las jornadas adicionales. NO es posible establecer la fecha de aparición de las eventualidades precisamente por su naturaleza. Los asesores laborarán en sus sitios habituales, en los que se requieran para no exceder las ocho horas.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**QUINTAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

Se solicita elaborar e implementar un programa anual de bienestar social y de salud ocupacional adecuado para el personal asignado al contrato, incluyendo beneficios sociales de impacto para el personal y sus familias. ¿Puede ser el que se tiene a nivel empresa ó debe ser específico para el contrato?

**RESPUESTA:**

El programa de bienestar y de salud ocupacional puede ser el mismo de la empresa siempre y cuando se adecúe al perfil de la operación y permita la participación de la totalidad de los agentes de la operación, no sólo el staff.

**QUINTAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

Solicitan que se atiendan las solicitudes de cambio de personal, cuando el ICFES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, si llegase a presentar dicha situación se debe reemplazar de manera inmediata en la atención ó se tiene en cuenta que se requiere un tiempo diferente para la selección y formación de la persona que reemplazaría.

**RESPUESTA:**

El reemplazo de una persona que se retira debe hacerse en el tiempo requerido, así sea con alguien provisional, mientras se contrata a la persona que va a cubrir la vacante de manera definitiva.

**QUINTAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

¿Si el Instituto es quien solicita en cambio, este no entraría en el resultado de indicadores, ¿O se tendría en cuenta?

**RESPUESTA:**

Los cambios requeridos por el supervisor no afectan el indicador de rotación

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**QUINTAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿Se tienen estimados 600.000 envíos de mensajes de textos, se tiene conocimiento de la cantidad promedio de mensajes por operador?

**RESPUESTA:**

No hay estadísticas sobre los operadores

**QUINTAGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:**

¿Cuál es el tiempo promedio de atención de los diferentes solicitudes que realizan los usuarios por cada uno de los canales de atención? PQR , Solicitudes, sugerencias.

**RESPUESTA:**

En el Anexo técnico están los tiempos de respuesta de cada canal

**QUINTAGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:**

El personal solicitado debe tener el perfil indicado ó se puede proponer personas que así no cumplan con el nivel académico pero por su experiencia pueda aportar al cumplimiento del contrato con calidad.

**RESPUESTA:**

Los perfiles del personal deben ser los que se señalan en el pliego y en las adendas

**SEXAGÉSIMA PREGUNTA:**

Los salarios Base indicados son los mínimos que se deben pagar? Ó estos pueden ser asignados a consideración del contratista?

**RESPUESTA:**

Los salarios del pliego son los mínimos a pagar al personal de la operación, cualquier incremento es discrecional del contratista.

**SEXAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

¿Las BDD a las cuales debe consultar el IVR para brindar las respuestas de las necesidades de los usuarios se deben integrar a que aplicativo o plataforma del Instituto?

**RESPUESTA:**

Ver respuesta a la cuarta pregunta, página 6 de este documento.

**SEXAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

¿La BDD del Instituto de cuantos usuarios son?

**RESPUESTA:**

La base de datos de colegios tiene 15 mil registros, y la de Programas de Educación Superior tiene 6 mil registros.

**SEXAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

¿Cuándo se habla del monitoreo remoto, se refiere a que el responsable del Instituto pueda ver lo que se realiza en Pantalla del asesor en tiempo real, o es solo el monitoreo de escucha de llamada en tiempo real?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010: OBSERVACIONES 1

**SEXAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

¿El Instituto cuenta a hoy con alguna aplicación CRM?

**RESPUESTA:**

No, el ICFES no cuenta con ninguna aplicación CRM actualmente

**SEXAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

¿Se tienen contruidos los procesos y procedimiento requeridos para la prestación del servicio en los diferentes canales ó se deben construir con el Instituto?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

Todos los procedimientos de la operación se ajustarán con el apoyo de Gestión de Análisis de Canales

**SEXAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

¿Cuál es el tiempo de entrenamiento estimado en días hábiles para cada uno de los perfiles que se solicitan, de acuerdo a los procedimientos establecidos?

**RESPUESTA:**

En el numeral 11 de Anexo Técnico se responde la pregunta

**SEXAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿Se tiene la cantidad de llamadas promedio que ingresan por las diferentes ciudades y las llamadas locales?

**RESPUESTA:**

El 40% de las llamadas que ingresan son de Bogotá, el resto proviene de otras ciudades.

**SEXAGÉSIMA OCTAVA PREGUNTA:**

¿El número telefónico local y nacional son de propiedad del ICFES ó del proveedor actual?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010: OBSERVACIONES 1

**SEXAGÉSIMA NOVENA PREGUNTA:**

¿Se conoce cuál es la cantidad de llamadas que ingresan al buzón fuera de horario de los días u horarios no laborales?

**RESPUESTA:**



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

Fuera de horario se reciben en promedio 20 llamadas mes.

**SEPTUAGÉSIMA PREGUNTA:**

¿Los asesores del canal telefónico tendrán acceso a los aplicativos propios del ICFES?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010: OBSERVACIONES 1

**SEPTUAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

¿El ingreso del correo físico al sistema integrado de atención se realiza de manera manual ó digitalizada?

**RESPUESTA:**

La radicación de correspondencia comprende digitación de datos de remitente y digitalización del documento.

**SEPTUAGÉSIMA PRIMERA PREGUNTA:**

¿Los indicadores obtenidos de las atenciones que dependan de las aplicaciones del ICFES, serán administrados por el ICFES o por el contratista?

**RESPUESTA:**

Los indicadores serán manejados por el Líder de Atención de Canales de Primer Nivel y por el Gestor de Análisis de Canales

**SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

El costo de la telefonía local es asumida por el Icfes?

**RESPUESTA:**

El ICFES sólo asume los costos de la Línea 018000



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**SEPTUAGÉSIMA TERCERA PREGUNTA:**

La capacidad del buzón de fuera de horario debe garantizar la recepción del 100% de las llamadas o que porcentaje es el mínimo requerido?

**RESPUESTA:**

El buzón debe tener capacidad para recibir el 0.5% del total de llamadas que se reciben en horario habitual

**SEPTUAGÉSIMA CUARTA PREGUNTA:**

Como tendría el oferente acceso a los reporte de los aplicativos propiedad del Icfes? Darán usuario administrador para bajar los reportes?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010: OBSERVACIONES 1

**SEPTUAGÉSIMA QUINTA PREGUNTA:**

La atención de chat (agente virtual) es 100% automatizada o es el grupo de asesores quienes atienden al usuario que solicita la información?

**RESPUESTA:**

Ver respuesta a la pregunta cuadragésima

**SEPTUAGÉSIMA SEXTA PREGUNTA:**

La plataforma de conocimiento debe estar en donde esta la operación telefónica o también debe estar en atención del personal de ventanilla y back office?

**RESPUESTA:**

Toda la estructura de la operación, debe tener acceso a la plataforma de conocimiento.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**SEPTUAGÉSIMA SÉPTIMA PREGUNTA:**

La composición del salario debe ser 100% fija o puede ser fija y variable? que porcentaje máximo podemos poner variable?

**RESPUESTA:**

Los salarios definidos en el pliego representan la asignación mínima, el contratista puede hacer los incrementos variables o fijos que considere convenientes como parte del plan de incentivos.

**E. AVANZA**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 10 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Actualmente el icfes posee una numeración nacional y una numeración local. los e1 serán contratados por el icfes ? , en caso negativo, el icfes informara el proveedor de esta numeración para que los contact center contraten los e1 y así estos en ruten las llamadas hacia estos e1 ?

**RESPUESTA:**

Los E1 requeridos para la atención telefónica outsourcing los suministra el contratista, a través del proveedor que considere más conveniente. El ICFES coordina el enrutamiento de las dos líneas a los números que el contratista indique.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

Los profesionales tendrán acceso al PQR? Quienes actualizan las respuestas automáticas del PQR?

**RESPUESTA:**

Las PQR`s automáticas las actualiza el gestor de plataforma de conocimiento

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**TERCERA PREGUNTA:**

Los asesores que estarán en ventanilla tendrán un superior para supervisión de sus labores.? Esta supervisión la ejercerá el ICFES?

**RESPUESTA:**

La supervisión de la Atención en ventanilla la hace el Líder de Atención de Primer Nivel

**CUARTA PREGUNTA:**

El sistema de Chat tendrá opciones de transferencias dentro del mismo sistema?

**RESPUESTA:**

El agente virtual se describe en la respuesta a la pregunta cuadragésima

**QUINTA PREGUNTA:**

Hacia que tipo de base de datos se conectara el IVR transaccional?

**RESPUESTA:**

El IVR se conectará a las bases de datos que el ICFES entrega al contratista en la estructura que se acuerde al momento de la implementación.

**SEXTA PREGUNTA:**

Se necesitarán funciones de TTS o ASR dentro del IVR transaccional ?

**RESPUESTA:**

Se requieren funciones TTS. No se requiere ASR

**SÉPTIMA PREGUNTA:**

Estas comunicaciones escritas las hará llegar el ICFES hacia las instalaciones del contact center ?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

La gestión de correspondencia es insourcing como se señala en el Anexo Técnico

**OCTAVA PREGUNTA:**

Las salas de capacitación y cafeterías serán exclusivas para el ICFES o se podrán compartir con otras campañas?

**RESPUESTA:**

Las salas de capacitación y cafeterías serán podrán compartir con otras campañas

**NOVENA PREGUNTA:**

A que se refieren con Agente Virtual? A campañas de salida con mensajes automáticos?

**RESPUESTA:**

Ver respuesta a la pregunta decimo tercera

**DÉCIMA PREGUNTA:**

El enlace principal y de Backup deberá ser cada uno de 512KB? En caso afirmativo cual es la dirección en donde llegarían estos enlaces?

**RESPUESTA:**

El canal dedicado se utiliza para transferencia de llamadas del ICFES al Contact Center

**DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Por cuanto tiempo deberá ser guardada la grabación de llamadas? Cada cuanto se hará entrega hacia el ICFES de estas llamadas? Se puede contemplar cualquier medio magnético para la entrega de llamadas?

**RESPUESTA:**

Las llamadas deben guardarse hasta un año después de finalizar la operación. El medio de entrega se acuerda en el momento de la implementación

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

Se tendrá grabación de pantallas? En caso afirmativo que porcentaje de grabación de pantallas necesitaran?

**RESPUESTA:**

No se requiere grabación de pantalla

**F. OUTSOURCING S.A.**

Teniendo en cuenta las observaciones remitidas vía correo electrónico, el día 10 de noviembre de 2010, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

**PRIMERA PREGUNTA:**

Solicitamos se considere la posibilidad de presentar certificaciones de personal individual de la compañía más no certificaciones de la Empresa como tal ya que esta por su alto costo afectaría el presupuesto, dejando claro que los procesos de la compañía se rigen bajo esta metodología

**RESPUESTA:**

Ver Adenda 1.

**SEGUNDA PREGUNTA:**

Como se identifican las llamadas de personas naturales a las personas jurídicas en el IVR?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010. RESPUESTA A OBSERVACIONES 1.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**TERCERA PREGUNTA:**

Cuando dicen “Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR” quiere decir el log del recorrido dentro del árbol de IVR? Es correcta esta interpretación?

**RESPUESTA:**

Se debe garantizar la trazabilidad de las llamadas de personas jurídicas, para que cuando lleguen al asesor, él sepa qué estaba buscando el usuario

**CUARTA PREGUNTA:**

Por favor informar la cantidad de mensajes SMS promedio.

**RESPUESTA:**

En promedio se requiere 600.000 mensajes al año.

**QUINTA PREGUNTA:**

Cuál es el periodo que se enviarán los SMS a los usuarios?

**RESPUESTA:**

Los mensajes se enviarán dos semanas antes de finalizar cada período de registro a cada prueba

**SEXTA PREGUNTA:**

Cuántas licencias de monitoreo remoto necesitan?

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010. OBSERVACIONES 1.

**SÉPTIMA PREGUNTA:**

¿Cuánto tiempo se deben almacenar las llamadas?, ¿Cuál es el tiempo de historial que desean tener en línea durante el contrato y después del contrato?



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010. RESPUESTA A OBSERVACIONES 1.

**OCTAVA PREGUNTA:**

Por favor indicar el alcance del chat

**RESPUESTA:**

Ver respuesta décimo tercera

**NOVENA PREGUNTA:**

Por favor informar la cantidad de licencias de chat a utilizar

**RESPUESTA:**

Se requieren cinco licencias

**DÉCIMA PREGUNTA:**

¿Qué características deben tener los PC de los agentes?, ¿Qué sistema operativo?, ¿Los PC de los agentes necesitan Office, de ser así que porcentaje? Se puede Instalar Open Office?

**RESPUESTA:**

El software de ofimática que maneja el ICFES es Microsoft Office, sin embargo el proponente es libre de usar el software que prefiera cumpliendo con los requisitos y los ANS de este pliego.

La información entregada por el proveedor al ICFES deberá ser abierta adecuadamente por Microsoft Office 2003 y Microsoft Office 2007.

**DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA:**

Cuantos mensajes se reproducirán en espera, estos serán suministrador por el ICFES o serán grabados por el Contratista?

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**RESPUESTA:**

Se reproducirá un mensaje en espera y los debe grabar el contratista

**DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA:**

En promedio, cada cuanto tiempo se cambian los mensajes de IVR y música en espera?

**RESPUESTA:**

El IVR se cambia dos veces al año. Los mensajes de espera se actualizan mensualmente.

**DÉCIMA TERCERA PREGUNTA:**

Se solicita por favor se evalúe el salario del Supervisor ya que para este cargo adicional a la formación requerida en los pliegos, es indispensable la experiencia en Contact Center para lo cual el salario sugerido por el ICFES se encuentra por debajo de los estándares.

**RESPUESTA:**

Los salarios definidos en el pliego representan la asignación mínima, el contratista puede hacer los incrementos variables o fijos que considere convenientes como parte del plan de incentivos.

**DÉCIMA CUARTA PREGUNTA:**

Existe algún modelo para la carta de intención del profesional propuesto para staff? Esta por quienes debe ir firmada?

**RESPUESTA:**

No existe ningún modelo. La carta de intención debe contener los datos mínimos de profesional y su aquiescencia inequívoca de presentarse dentro de la propuesta.

**DÉCIMA QUINTA PREGUNTA:**

Se solicita por favor se evalúe la posibilidad de homologar la formación profesional del Gerente de Cuenta y el Jefe de Operaciones por profesional en cualquier área siempre y cuando cumpla su experiencia y trayectoria en el sector de Contact Center.

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto"*

**RESPUESTA:**

Se acepta la observación. Se modificará por adenda.

**DÉCIMA SEXTA PREGUNTA:**

Se solicita por favor se evalúe el porcentaje de grabación de llamadas de un 100% a un 99.9% con el fin de preveer fallas tecnológicas ajenas a nuestra organización

**RESPUESTA:**

Ver documento publicado el 10 de noviembre de 2010. OBSERVACIONES 1.

**G. EDWIN ENRIQUE ALBARRACIN FLOREZ**

**PRIMERA PREGUNTA:**

En mi condición de ciudadano en ejercicio, y actuando al amparo del principio de democracia participativa consagrado en la Constitución Política de Colombia, a continuación presento a ustedes observaciones al proceso de selección de la referencia, que destacan la ilegalidad del mismo y lo dirigido que se encuentra en beneficio de un solo proponente, que se conocerá desde luego al finalizar el proceso, y que por tanto impone a la entidad contratante expedir de inmediato las adendas o modificaciones correspondientes, a efectos de eliminar algunas exigencias puntuales, o en su defecto, la revocatoria del acto de apertura o la terminación anticipada del proceso. Resulta curioso por decir lo menos, que en el presente caso el ICFES considere que por aplicar normas de derecho privado en esta contratación, como lo establece en el numeral 1.3., de los términos de la contratación, se encuentre habilitado para obrar de forma libre y sin límites como los particulares, y que se encuentre excluido del deber de selección objetiva, y de la obligación que le asiste de velar por el cumplimiento de los principios de moralidad administrativa, igualdad y transparencia, previstos en el artículo 209 Constitucional, Parece olvidar también, que los recursos que va a ejecutar mediante esta contratación son recursos públicos, a los cuales debe darles la mejor destinación para alcanzar esa finalidad de interés general por la que propende el Estado. En efecto, el ICFES omite en el numeral 1.3., de los términos de referencia, hacer mención de lo preceptuado en el artículo 13 de la ley 1150 de 2007, sobre principios generales de la actividad contractual para entidades no sometidas a la ley 80 de 1993, que dice textualmente, que las entidades que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional, aplicarán en desarrollo de su actividad contractual, acorde con su régimen especial, los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia, los cuales en este caso se

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

encuentran flagrantemente vulnerados por el ICFES, y por tanto el proceso de selección se encuentra viciado de nulidad absoluta por violación de la ley, como a continuación se explica.

1. El numeral 3.3.5., denominado “REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD”, exige a los participantes acreditar Certificación ISO 9001:2008, y que en el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar la certificación solicitada.

Como se puede apreciar del numeral en cita, resulta a todas luces irrazonable y desproporcionado, que la entidad pública contratante se dé a la tarea de exigir a los participantes del proceso esta clase de certificaciones de sistemas de gestión de calidad, cuando de todos es sabido que dichos procesos de certificación son excluyentes en la medida que no todas las empresas se encuentran en igualdad de condiciones para acceder a tales calificaciones.

Además, la acreditación de dichas certificaciones lejos de permitir la libertad de concurrencia, y de garantizar una selección objetiva del mejor ofrecimiento, lo que hace es impedir el acceso al proceso de selección de proponentes igualmente capacitados para prestar en excelentes condiciones de calidad el servicio contratado, pues prima facie pone una barrera entre quienes tienen la certificación ISO 9001:2008, y quienes no la tienen. Pero quizá lo más grave es que con ello se viola en grado sumo el principio de igualdad, pues conforme a la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el trato diferencial que dispensen las entidades públicas a los administrados, debe estar siempre permitido por la ley, justificado, razonado, y en el marco del juicio de proporcionalidad, para evitar esta clase de afectaciones, valoración que en el presente proceso brilla por su ausencia, y es precisamente porque la exigencia de la certificación ISO 9001:2008 en el presente proceso de selección a todos los que quieren concurrir a él, sólo corresponde al capricho de la entidad con el objetivo de limitar la masiva participación, ya que no supera el análisis de estos elementos, pues materialmente no puede advertirse si un proponente que tiene dicha certificación y otro que no la tiene, resulta mejor o peor que otro, o si va ejecutar de mejor o peor forma el objeto contractual. Constituye prueba de lo anterior, que el mismo estatuto general de contratación de la administración pública, contenido en la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007, y sus decretos reglamentarios, prohíben a las entidades públicas exigir esta clase de certificaciones, como requisito habilitante y mucho menos para que sean objeto de asignación de puntaje, precisamente porque desde la perspectiva constitucional y legal no hay justificación para ello, y mucho menos en los estudios previos o de factibilidad del presente proceso de selección, donde nada se dice al respecto. Pero como si lo anterior fuera poco, el ICFES impone a los participantes plurales, consorcios o uniones temporales, una condición de imposible cumplimiento, con la consabida consecuencia de limitar la

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

participación, pues exige que cada uno de los integrantes de estas formas de colaboración empresarial deben estar certificados con la norma ISO 9001:2008, lo cual desconoce su misma naturaleza, pues de conformidad con la jurisprudencia del Consejo de Estado, estas modalidades asociativas se establecieron en la ley para permitir que participantes no tan fuertes pudieran asociarse con otros, para sumar virtudes a efectos de satisfacer las exigencias de participación y poder suministrar los bienes y/o servicios que demandan los entes públicos, luego resulta irrazonable, desproporcionado, violatorio del principio de igualdad, de la moralidad administrativa y de la transparencia misma del proceso, que se exija dicha certificación a cada uno de los integrantes de los Consorcios o Uniones Temporales.

2. Establece el numeral 4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de COPC se le asignará 100PUNTOS. En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, el puntaje se adjudicará de manera proporcional al porcentaje de participación de los miembros que acrediten el cumplimiento.

Siguiendo con las observaciones al proceso de contratación, que demuestran los vicios de nulidad del mismo por violación de la Constitución Política y de la ley, observamos cómo la maniobra de la entidad pública contratante no para, y en el citado numeral se propuso exigir a los proponentes acreditar la certificación COPC, otorgándole nada más y nada menos que otorgarle 100 puntos en la evaluación. En este aspecto la vulneración de los principios de libertad de concurrencia, selección objetiva, igualdad, moralidad administrativa y transparencia, se hace más evidente, pues si con la exigencia de la certificación ISO 9001:2008 se sacaba de competencia a gran número de empresas que en condiciones de calidad y excelencia pueden prestar el servicio requerido por el ICFES, con la exigencia de esta certificación COPC., las posibilidades sólo quedan reservadas para dos (2) empresas en el ámbito nacional. En efecto, es importante destacar que al igual que en el caso anterior, los estudios y documentos previos o de factibilidad del presente proceso de selección no cuentan con una justificación acerca del por qué de la exigencia de la certificación COPC., y mucho menos obra el análisis en relación con las empresas que operan en nuestro país en el medio de las comunicaciones, que son merecedoras de dicha acreditación, precisamente porque son dos (2) no más, y pondría al descubierto el direccionamiento del presente proceso, además porque las formas plurales jamás tendrían la posibilidad de participar en la selección, ya que se les exige la acreditación a cada uno de ellos.

3. Es importante destacar, que a pocos minutos de enviar la presente observación, el día de hoy el ICFES expidió la adenda No. 1, tratando de subsanar estos yerros evidentes en la confección del pliego de condiciones, y de hacer menos gravosa la



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

violación de los principios de la función administrativa, pero no obstante esa medida, lo que se observa es la improvisación y la falta de planeación en el presente proceso que compromete seriamente la legalidad del mismo.

Así mismo, se considera que la improvisada modificación introducida mediante la adenda 1, en nada subsana los vicios insalvables de nulidad por violación de la Constitución Política y de la ley, pues finalmente la exigencia de las certificaciones no desaparece, lo cual sigue reafirmando la limitación de la participación; las limitaciones impuestas a las formas asociativas de consorcios o uniones temporales siguen ahí, y lo más grave, que el ICFES sigue premiando con un total de 100 puntos a aquella minoría que hoy tienen las certificación COPC., lo cual no se compadece con la igualdad, transparencia, selección objetiva y la moralidad administrativa con que debe actuar la entidad pública contratante. **PETICIÓN:** Con base en los argumentos antes expuestos, se solicita al ICFES que con el propósito de sanear los vicios de nulidad que tiene este proceso, dada la flagrante violación de los artículos 2 y 209 de la Constitución Política, ley 489 de 1998, y artículo 13 de la ley 1150 de 2007, se proceda a eliminar la exigencia de la certificación ISO 9001:2008, y de la certificación COPC., o en su defecto se proceda a la revocatoria del acto de apertura o la terminación anticipada del proceso, para que el ICFES no caiga más en la improvisación y en la falta de planeación, y proceda ahora sí a elaborar unas reglas objetivas de participación.

**Tales irregularidades hacen que el presente documento deba ser copiado también a la Procuraduría General de la Nación, a la Contraloría General de la República y al Zar Anticorrupción de la Presidencia de la República, para que adopten urgentemente las medidas pertinentes para evitar el desarrollo de este proceso de selección.**

**RESPUESTA:**

El ICFES tiene por objeto ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la evaluación (Artículo 12 Ley 1324 de 2009), razón por la cual la institución implementó un sistema de gestión de calidad coherente y sistemático que permitiera articular todas las actividades de los procesos y los procesos entre sí, con el fin de garantizar la producción de bienes y servicios uniformes, orientados a la calidad del servicio hacia el cliente. La norma ISO 9000:2008 establece como requisitos fundamentales la responsabilidad del enfoque al cliente, manejo de las encuestas de satisfacción y atención de PQRs; es por ello que en agosto de 2010 la entidad fue certificada por ICONTEC en ISO 9001:2008, así como en la norma NTCGP:1000 para el proceso de ***Diseño y aplicación de evaluaciones, análisis y divulgación de información y gestión de investigación sobre factores que afectan la calidad de la educación en***



**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

**todos sus niveles**, lo que lleva a que el ICFES debe mantener constantemente los estándares de calidad principalmente frente a las actividades misionales y entre ellas se encuentra la atención personalizada de los usuarios para dar información oportuna y veraz acerca de los servicios que la entidad provee; dicha atención debe ser llevada a cabo por personal altamente capacitado y con una infraestructura adecuada que además de soportar la operación pueda agregarle valor al servicio para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares de calidad.

Así las cosas, y teniendo claro que el ICFES no cuenta con ello, requiere tercerizar el proceso con empresas que tengan sistemas de gestión avalados por entes externos como garantía de la sostenibilidad de la operación. Es por ello que dentro de la planeación establecida para llevar a cabo la selección de un proponente que cumpliera con los requerimientos necesarios para el buen funcionamiento del Contact Center, se realizó un estudio de mercado para determinar las características de las empresas de contact center con mejores prácticas, en el cual se encontró que dicha industria ha crecido significativamente en los últimos cinco años y ante la variedad en tamaño, infraestructura y en experiencia de las empresas que se dedican a este negocio, las certificaciones de calidad se han convertido en una política interna, a través de la cual las empresas buscan que su cadena de valor se oriente al mejoramiento continuo y a la satisfacción del cliente, lo cual exige que se evalúen permanentemente a sí mismas y que se abran a la evaluación de terceros para demostrar objetivamente las eficiencia y eficacia de sus servicios. El estudio demostró que las empresas que tienen el tamaño, la infraestructura y la experiencia adecuada para el proceso que requiere el ICFES, cuentan con certificación ISO 9001: 2008 y están en proceso de certificación de COPC para sus procesos o para su personal. Con el estudio se concluye que la solicitud de las certificaciones de calidad dentro del proceso de selección no limita la participación ni la pluralidad de oferentes y si dan valor agregado.

De otro lado, es preciso aclarar que la ley 1324 faculta al ICFES para contratar bajo un régimen de derecho privado, el cual está claramente reglamentado por el manual de contratación de la entidad (Resolución 127 del 26 de enero de 2010), el cual regula los procesos de selección bajo los principios de igualdad, buena fe, moralidad, eficacia, imparcialidad y publicidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de la función administrativa en todo proceso de contratación; dado lo anterior en el artículo 28 del citado manual, establece que se podrá evaluar todos aquellos aspectos que permitan realizar la comparación objetiva de las propuestas recibidas y calificar factores que permitan identificar la propuesta más favorable para los intereses del ICFES, combinando factores de selección que satisfagan las necesidades con el mejor resultado en términos de costo beneficio y entre ellos se cuenta con el aseguramiento o gestión de calidad o el cumplimiento de normas técnicas. Por lo anteriormente expuesto, el ICFES considera que en ningún momento el proceso de selección CONVOCATORIA PÚBLICA – ICFES-CP-006-2010, se

**RESPUESTA No 2 A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN PRESENTAR PROPUESTA:**

*PROCESO DE SELECCIÓN CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES-CP-006-2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

encuentra viciado de nulidad absoluta por violación de la Ley, debido a que en ningún momento se está coartando la libertad de concurrencia, ni dejando de garantizar una selección objetiva del mejor ofrecimiento, debido a que la sumatoria de los requisitos mínimos exigidos como los calificables son los que le permiten asegurar a la Entidad contar con un proveedor competente en el suministro de esta clase de servicios, vitales para el buen funcionamiento misional de la entidad, razón por la cual no se accede a la solicitud de eliminar de los requisitos habilitantes ni calificables lo relacionado con allegar las certificaciones ISO 9001: 2008 y/o COPC. No obstante, y con el fin de aumentar la participación de oferentes, se acoge parcialmente la observación en cuanto a lo solicitado, en no requerir a cada uno de los integrantes de las uniones temporales y/o consorcios u otras formas de asociaciones, dicha certificación, sino sólo a uno de los miembros, lo cual se modificará mediante adenda.

Dada en Bogotá, D. C., Noviembre 12 de 2010

***Original Firmado***

**GIOCONDA PIÑA ELLES**  
Secretaria General

***Original Firmado***

**EDNA PÁEZ GARCÍA**  
Asesora Unidad de Atención al Ciudadano

***Original Firmado***

**ADRIANA GIL GONZÁLEZ**  
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES

Proyectó: ADI  
VoB: Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones