

## **ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL ICFES ABRIL-DICIEMBRE DE 2013**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente texto es el documento técnico de referencia para la prestación del servicio de Centro de Gestión del Servicio que se contratará por un período proyectado de nueve (9) meses.

En el primer capítulo se describe la normatividad que rige la gestión del servicio al ciudadano en las entidades públicas, al amparo de la cual se diseña toda la operación.

En el segundo capítulo se relacionan las principales características del quehacer del ICFES en términos de los servicios que ofrece y los usuarios a los que atiende.

En el tercer capítulo aparecen los requisitos que debe cumplir el proponente en materia gestión de procesos, gestión de canales, gestión de clientes, gestión de campañas de salida, infraestructura tecnológica por canal, infraestructura física por canal, equipo de trabajo, y estrategias para la administración del talento humano.

En el último capítulo se explican los casos y montos que aplican como penalizaciones.

### **CAPÍTULO 1**

#### **1. GENERALIDADES Y NORMATIVIDAD**

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, han venido fortaleciendo su modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional.

Para impulsar el logro de los mencionados objetivos, el Estado ha expedido la siguiente normatividad:

##### **1.1. Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.)**

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta norma tiene especial relación con el modelo de servicio de las entidades públicas porque define el alcance del Derecho de Petición y los términos de respuesta, especificando que el Derecho de Petición puede presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y que por medio de él se puede pedir el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. En ese sentido, el modelo de servicio de cada institución debe incorporar mecanismos para el control de tiempos de respuesta de los contactos en cada uno de los canales, para poder garantizar que el tiempo de respuesta no sobrepasa el término establecido por la Ley, es decir, quince días. Otro elemento

relevante del nuevo Código es que marca la hoja de ruta para la capacitación y actualización del personal que opera los puntos de contacto, para que pueda brindar información adecuada sobre las siguientes temáticas: las normas básicas que determinan la competencia del Instituto, las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan, las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

### **1.2. Decreto 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)**

Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades porque establece que en todas las entidades del orden nacional debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, se ordena que en la página web principal de toda entidad pública exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Anualmente, de acuerdo con lo dispuesto en esta norma, cada entidad debe elaborar una estrategia anticorrupción que incluya los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **1.3. Decreto 019 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades en lo referente a disminuir la cantidad de procesos en la interacción con los ciudadanos, subraya, en defensa del principio de economía para la actuación administrativa, que los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos y que las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. En cuanto al principio de simplicidad se establece que los trámites deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir, en ese mismo sentido, se establece que se deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares. La norma también legisla sobre el servicio de atención personalizada señalando que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

### **1.4. Manual 3.1 para la Implementación de Estrategias de Gobierno en Línea establecidas en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008**

Este documento tiene especial importancia dentro del modelo de servicio que diseñan las entidades, por cuanto señala los principios orientadores en lo que respecta a la prestación de servicios eficientes a la ciudadanía. En esta materia, el Manual pide que las entidades adelanten las siguientes acciones para la mejora del servicio al ciudadano:

1. Analizar y caracterizar los usuarios de la entidad. El objetivo de esta actividad es conocer de una manera mucho más detallada a los usuarios de cada entidad y con base en ello definir los servicios a proveer por medios electrónicos en cada componente, de acuerdo con las características de dichos usuarios. Por ello, cada entidad debe realizar un estudio que permita conocerlos, clasificarlos y analizarlos, en términos de las siguientes variables, como mínimo:

- Tipología: Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro.
- Caracterización:
  - Ciudadanos: Ubicación, Rangos de edad, Sexo, Población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas con discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados).
  - Empresas: Microempresa, Pequeña, Mediana, Grande - Industria, Comercio y Servicios.
  - Entidad Pública: Nacional, Territorial.
  - Otros: ONG, Organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas
- Tipología de servicios demandados por cada población:
  - Información
  - Peticiones, quejas y reclamos
  - Trámites
  - Servicios
  - Participación
- Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los usuarios:
  - Internet
  - Telefonía Móvil
  - Telefonía Fija
  - Fax
  - Redes Sociales
  - Televisión
  - Presencial

Esta información debe ser consignada en los formatos que existan en la entidad para tal efecto o en los que el Programa Gobierno en línea diseñe.

2. Implementar el Esquema de atención al ciudadano: hace referencia a la articulación de procesos internos que hacen posible la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:
  - Dependencias o instancias responsables
  - Medios de atención
  - Estándares y lineamientos de atención
  - Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales
3. Contar con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Para la implementación de dicho esquema, el manual remite a los lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ([www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co), sección “Herramientas”). Igualmente, se establece que las entidades deben tomar en cuenta los lineamientos establecidos en el Conpes 3654 de 2010, Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la política de Democratización de la Administración Pública del Sistema de Desarrollo Administrativo.

La anterior normatividad, junto con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, constituyen el principal marco de referencia para el diseño, implementación, control, evaluación y mejoramiento del Centro de Gestión del Servicio que el ICFES contratará en la modalidad de outsourcing, mediante un proceso de convocatoria pública.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. INFORMACIÓN SOBRE EL QUEHACER DEL ICFES**

El ICFES – Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Superior – por mandato de la Ley 1324 de 2009 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 educación. De la misma manera el ICFES podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o en la Ley 635 de 2000.

#### **2.1. EXÁMENES REALIZADOS POR EL ICFES**

En cumplimiento de su objeto, el ICFES realiza anualmente los siguientes exámenes y pruebas:

### **2.1.1. EXAMEN DE ESTADO DE LA EDUCACIÓN MEDIA, SABER 11º**

Es un Examen de Estado obligatorio para ingresar a la educación superior en Colombia, reglamentado en el Decreto 869 de 2010. Anualmente el ICFES abre dos convocatorias para la presentación de este examen. La primera convocatoria se abre en febrero, las inscripciones se cierran en marzo, la aplicación se hace en abril y los resultados se publican en mayo. La segunda convocatoria se abre en mayo, las inscripciones se cierran en junio, la aplicación se hace en septiembre y los resultados se publican en octubre. Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web. En la primera convocatoria se presentan cerca de 90.000 personas y en la segunda se presentan cerca de 600.000. Aproximadamente 12.000 colegios inscriben a sus estudiantes de grado once y cerca de 376 instituciones de educación superior consultan los resultados de sus aspirantes en este examen.

### **2.1.2. EXAMEN DE ENSAYO, PRE SABER**

Es un examen que permite familiarizarse con el examen SABER 11º pero no genera resultados válidos para ingresar a la educación superior. Este examen puede ser presentado por personas que ya son bachilleres, o por estudiantes que aún no estén finalizando el grado once. Las convocatorias a este examen se hacen en las mismas fechas en las que se hace la convocatoria al examen SABER 11º. Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web.

### **2.1.3. EXAMEN DE VALIDACIÓN DEL BACHILLERATO**

Es un examen reglamentado por Decreto 299 del 4 de febrero de 2008, que establece que la validación del bachillerato en un solo examen, pueden hacerla únicamente personas mayores de 18 años. Quienes presentan este examen y lo aprueban reciben, además del resultado de su validación, el resultado del examen SABER 11º, el Diploma de Bachiller y el acta de aprobación, con el fin de que puedan ingresar a la educación superior. Las convocatorias a este examen se hacen en las mismas fechas en las que se hace la convocatoria al examen SABER 11º.

### **2.1.4. EXAMEN SABER PRO (ANTES ECAES)**

Es un examen de estado, obligatorio para egresar de la educación superior, reglamentado por los decretos 3963 y 4216 de octubre de 2009. Anualmente el ICFES abre dos convocatorias para la presentación de este examen. La primera convocatoria se abre en marzo, las inscripciones se cierran en abril, la aplicación se hace en junio y los resultados se publican finalizando agosto. La segunda convocatoria se abre en agosto, las inscripciones se cierran en septiembre, la aplicación se hace en noviembre y los resultados se publican en febrero del siguiente año. Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web. En cada convocatoria se presentan cerca de 150.000 personas.

### **2.1.5. PRUEBAS SABER 3º, 5º Y 9º**

Son pruebas que se han venido realizando cada tres años a los estudiantes de grado 3º, 5º y 9º de todos los colegios del país para evaluar competencias en ciencias, lenguaje, matemáticas y competencias ciudadanas. Esta prueba únicamente genera resultados institucionales que son consultados por colegios y secretarías de educación para el mejoramiento de sus procesos académicos. Por solicitud del Ministerio de Educación la prueba se aplica anualmente los años 2012-2013 y 2014.

### **2.1.6. ESTUDIOS INTERNACIONALES**

El ICFES, en representación del país, coordina la aplicación de pruebas diseñadas por organismos internacionales para referenciar la calidad de la educación entre distintos países. Anualmente se adelantan distintas tareas para los estudios en los que participa Colombia: PISA, LLECE, AHELO, TIMSS; PIRLS.

### **2.1.7. PRUEBAS PILOTO**

Son ejercicios de validación necesarios para garantizar la calidad de los instrumentos que se manejan en las distintas pruebas. Para la realización de los pilotos el ICFES solicita la colaboración de las distintas instituciones educativas que son seleccionadas como parte de la muestra definida para cada ejercicio.

## **2.2. SERVICIOS ASOCIADOS A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES:**

La demanda de servicios por parte de los usuarios del ICFES es dinámica y está directamente relacionada con las distintas etapas que se surten para la realización de cada examen, siendo la etapa de inscripciones aquella en la que se recibe un mayor volumen de PQR's y en la que hay un menor tiempo para resolver cada caso. A continuación se presentan los servicios de mayor demanda en cada momento de la línea de tiempo de una prueba. Es importante aclarar que mientras en una prueba se pueden estar ofreciendo servicios de soporte a la inscripción, en otra prueba se puede estar manejando el proceso de publicación de resultados.

Línea de tiempo	Servicios	Descripción General
<b>Antes de la apertura de inscripciones al examen</b>	<b>Atención de Solicitudes de Información</b>	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se maneja se concentran en dar información sobre las fechas y las tarifas de los exámenes, los documentos que explican las características de las pruebas y el procedimiento de inscripciones.
<b>Durante el proceso de inscripción al examen</b>	<b>Soporte a las transacciones en línea</b>	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se ofrece soporte a las transacciones en línea que los usuarios hacen como parte de su inscripción: recaudo, inscripción, citación.
<b>Entre el cierre de la inscripción al examen y la aplicación del examen</b>	<b>Atención de Peticiones</b>	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano gestionan la respuesta a cada una de las peticiones que realizan los ciudadanos con relación al proceso de inscripción a la prueba: corrección de datos, registro extemporáneo, cambio de sitio de aplicación, reporte de novedades de discapacidad.
<b>Entre la aplicación del examen y la publicación de resultados</b>	<b>Atención de quejas y reclamos</b>	En este período se reciben y tramitan principalmente las reclamaciones de hechos sucedidos el día de la aplicación del examen y se hace seguimiento a las acciones correctivas a las que haya lugar.
<b>Después de la publicación de resultados</b>	<b>Gestión de trámites</b>	En este período se gestionan los trámites relacionados con los resultados: correcciones, legalizaciones, certificaciones, bases de datos, así mismo, los ciudadanos reciben orientación sobre la ruta para consulta de resultados agregados.

### 2.3. DESCRIPCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS DEL ICFES

Los servicios que ofrece el ICFES van dirigidos principalmente a dos tipos de clientes: evaluados (personas naturales) e Instituciones Educativas (personas jurídicas).

#### 2.3.1. CLIENTE PERSONA NATURAL

**Evaluados:** estudiantes de los distintos niveles educativos y graduados que requieren soporte para la inscripción, aplicación, consulta de resultados de los exámenes y gestiones relacionadas con los mismos.

Los estudiantes de grado 11º son jóvenes, generalmente entre los 15 y 17 años interesados en ingresar a la educación superior que presentarán la prueba y/o que están interesados en la publicación de resultados; normalmente representan un 78% de la población que demanda los servicios del ICFES.

Los egresados o individuales son jóvenes, generalmente entre los 20 y 25 años que desean volver a presentar la prueba SABER 11; normalmente representan un 2% de la población que demanda los servicios del ICFES.

Los estudiantes de secundaria y otras personas interesadas que desean familiarizarse con el Examen de Estado solicitan información relacionada con el proceso de inscripción y consulta de procedimientos para presentar la prueba PRE SABER, los estudiantes son jóvenes que oscilan entre los 14 y 17 años, demandan un 0.5% de los servicios del ICFES.

Los ciudadanos que desean presentar y/ o consultar los resultados de la prueba de Validación son personas mayores de 18 años que por distintas razones no pudieron culminar oportunamente el bachillerato en Instituciones de Educación y que están interesados en validar el bachillerato y obtener el diploma de bachiller académico; normalmente requieren información acerca de los requisitos y condiciones de la prueba o cómo acceder a los resultados; este porcentaje representa un 2% de la población que demanda los servicios.

Los jóvenes que desean presentar y/o consultar los resultados de la prueba SABER PRO oscilan en edades comprendidas entre los 23 y 28 años; requieren información y/o apoyo para su proceso de inscripción, consulta de citación, aplicación del examen y/o publicación de resultados; este porcentaje corresponde a un 19.5% de la población que demanda los servicios del ICFES. Son estudiantes de programas técnicos profesionales, tecnológicos y universitarios que han aprobado por lo menos el 75% de los créditos académicos de los programas que cursan.

### **2.3.2. CLIENTE PERSONA JURÍDICA**

**Instituciones Educativas:** colegios y universidades que requieren soporte para la inscripción y consulta de resultados de los exámenes.

Hasta diciembre de 2012, se tienen en base de datos 15.700 Instituciones de educación media. El 43% de los colegios son privados y el 57% son públicos. El 78% de los colegios pertenece al Calendario A, es decir, que sus estudiantes presentan el examen SABER 11° en el segundo semestre del año. El 17% corresponde a Calendario B, es decir, que sus estudiantes presentan el examen SABER 11° en el primer semestre del año, y el 5% corresponde a Calendario F, es decir que sus estudiantes presentan el examen en cualquiera de los dos semestres del año. El 75% de los colegios se encuentra en áreas urbanas y el 35% de los colegios se encuentra en áreas rurales.

En cuanto a Instituciones de Educación Superior se cuenta con una base de 365 registros. El 35% de las instituciones se encuentra en Bogotá, el 12% está en Medellín, el 7% en Cali.

El 70% de las instituciones educativas que utilizan los canales de contacto del ICFES buscan soporte para el registro de los estudiantes a las diferentes pruebas. El 15% de las Instituciones que utilizan los canales de contacto requiere información sobre consulta de resultados agregados. El 15% hace consultas con relación a las bases de datos.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. REQUERIMIENTOS OFERTA TÉCNICA DE LOS PROPONENTES**

#### **3.1. GESTIÓN DE PROCESOS**

A continuación se describen las líneas de trabajo que deberá implementar el contratista en la operación, las cuales, para facilidad de la gestión, se agrupan en diferentes procesos. En la descripción de cada procesos se

explica el funcionamiento de las distintas herramientas tecnológicas que se utilizan y en el capítulo 4 se especifica cuáles de ellas deben ser suministradas por el contratista.

### **3.1.1. PROCESO DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO:**

Para el cumplimiento de la normatividad, la prestación de los servicios y la administración de la relación con los clientes, el ICFES ha implementado la Unidad de Atención al Ciudadano, la cual es responsable del proceso de Servicio e Información al Ciudadano, el cual consta de los siguientes subprocesos y procedimientos:

<b>F. PROCESO DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>F.1. SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES</b>	<b>F.3 SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>
Procedimiento de PQR's	Procedimiento de Gestión del Modelo de Servicio
Procedimiento de Trámites	Procedimiento de Evaluación del Servicio
Procedimiento de Correspondencia	

#### **3.1.1.1. SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES**

Su objetivo es dar respuesta oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites que ingresen a la entidad, así como gestionar la correspondencia de manera eficiente y oportuna. Este proceso inicia con la actualización del mapa temático de la entidad y de la información relacionada con el servicio y finaliza con la entrega del producto de un trámite al solicitante y/o entrega oportuna de información a la ciudadanía. El subproceso de Servicios y Trámites se divide en tres procedimientos, que se describen a continuación:

##### **3.1.1.1.1. PROCEDIMIENTO DE PQR'S**

Este proceso inicia con la recopilación de la información institucional de interés general necesaria para responder preguntas frecuentes, y termina con el análisis de la satisfacción del usuario. Incluye la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Cuando un ciudadano radica una PQR a través de un canal de atención, la persona encargada de dar respuesta debe comenzar tipificando la solicitud de acuerdo con la temática, luego debe buscar la respuesta correspondiente en el mapa temático y entregarla al solicitante en los tiempos previstos para el respectivo canal. Cuando el encargado de responder una solicitud no cuenta con la información necesaria debe escalar la PQR a segundo nivel a través de la herramienta prevista para tal fin. Cada canal tiene sus propios protocolos, niveles de servicio y encuesta de satisfacción. Para garantizar que las respuestas que se entregan por los distintos canales sean las correctas se cuenta con un plan de rutinas de actualización temática y con una plataforma de conocimiento las cuales se describen más adelante como parte de la gestión del conocimiento que es transversal a toda la operación.

### **3.1.1.1.2 PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES**

Este proceso inicia con la divulgación de los procedimientos de cada trámite en los medios de comunicación del Estado para que el ciudadano conozca los requisitos para solicitar un trámite y pueda gestionarlo y termina con el archivo de la documentación que evidencia la realización de un trámite y con la elaboración del informe consolidado de cada trámite. Su objetivo es recibir, remitir y dar respuesta oportuna a los trámites (servicios asociados al trámite de consulta de resultados de las pruebas) que solicitan los ciudadanos a través de los distintos canales de contacto de la entidad, por cuanto no se encuentran disponibles a través de internet: resultados Validación por Radio, resultados de Bachillerato Pedagógico, Resultados de validación del ciclo básico de 1984 y 1985, Validación de Ciclo Medio de 1984 y 1985, Validación General del Bachillerato de 1976, cambios de nombre por escritura pública, certificaciones, legalizaciones de resultados. Para gestionar un trámite primero se hace la radicación de la solicitud en el sistema de gestión documental. La persona que radica asigna la solicitud al responsable de atender el trámite y una persona de correspondencia le entrega físicamente la documentación. La persona responsable de gestionar el trámite consulta los sistemas de información que requiera para la gestión de la solicitud (bases de resultados, libros, resoluciones) y luego ejecuta el trámite (expide el resultado, legaliza el documento, hace el cambio en los datos de identificación o elabora la certificación). El trámite finaliza con la entrega del documento al solicitante. La descripción detallada con las especificaciones para la gestión de cada trámite está consignada en el Manual de Trámites del ICFES.

### **3.1.1.1.3. PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA**

Su objetivo es recibir las comunicaciones de entrada y de salida, clasificándolas por dependencia según sea su competencia, garantizando la entrega oportuna y confiable, a partir de la asignación de un número de radicación, con el propósito de facilitar la trazabilidad y seguimiento del documento, para asegurar la respuesta al ciudadano. El horario de recepción de correspondencia de entrada y de salida es de lunes a viernes, de 8:00.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. La radicación durante los procesos de inscripción a las pruebas se hace en dos turnos, uno de 7:00 a 5:00 y otro de 11:00 a 9:00 p.m. La radicación en momentos diferentes procesos de inscripción a las pruebas, se hace en dos turnos, uno de 7:00 a 5:00 y otro de 9:00 a 7:00 p.m. (el segundo turno permite que la persona pueda radicar y digitalizar todo lo que llega después de las 5, de tal forma que al día siguiente, el encargado de responder ya lo tenga en el buzón, este turno es especialmente importante en las temporadas de soporte a los procesos de inscripción a las pruebas donde se debe responder en 48 horas. La tarea de radicación de entrada comprende la lectura del documento, la captura de los datos del remitente (agendamiento), la selección del tipo documental, la asignación del responsable, la digitalización del documento, la impresión del sticker, la impresión de la plantilla cada dos horas. La tarea de radicación de salida comprende crear el radicado de salida o buscar en la central de envíos el radicado de entrada al que se está dando respuesta, después se digitaliza la respuesta y se imprime el sticker. Si el documento debe ser enviado por correo físico la persona responsable del despacho de correspondencia genera la planilla de imposición para el envío a través del proveedor de mensajería especializada. Cada dos horas, se entrega a las áreas del ICFES la relación de todos los radicados de entrada asignados a cada dependencia. La gestión de correspondencia también implica labores de mensajería en Bancos, EPS, juzgados y otras entidades públicas. Igualmente se llevan a cabo tareas de alistamiento de material para envíos masivos (cajas con afiches, papelería, correspondencia masiva), estos alistamientos implican pesar en báscula las cajas antes del despacho, asegurar los empaques, pegar rótulos, entre otras.

### **3.1.1.2. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

Su objetivo es establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del ICFES, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la organización, como también analizar los reportes, diagnósticos y mecanismos de optimización del servicio al cliente con el fin de establecer las estrategias y proponer los planes de acción coherentes con la capacidad de servicio del Instituto y las necesidades de mejora identificadas para satisfacer al ciudadano. Este proceso inicia con el levantamiento del inventario de clientes y grupos de interés y termina con el seguimiento a los planes de mejoramiento generados.

#### **3.1.1.2.1. GESTIÓN DEL MODELO DE SERVICIO**

Este procedimiento implica la coordinación de todas las actividades necesarias para que los componentes del modelo de servicio del ICFES operen de manera articulada y bajo un esquema de mejoramiento continuo, lo cual implica documentar y actualizar periódicamente la caracterización de los clientes, sus requisitos, sus expectativas, las estrategias para satisfacerlas, los procesos y protocolos, los sistemas de información, los ciclos del servicio y los momentos de verdad, así como las actividades de formación para el fortalecimiento de la cultura de servicio, el mapa de riesgos, los sistemas de aseguramiento de la calidad y los instrumentos para evaluar la efectividad de la estrategia de servicio implementada.

#### **3.1.1.2.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

Este procedimiento implica el diseño, aplicación, tabulación y análisis de todos los instrumentos a través de los cuales se mide la satisfacción y percepción de los usuarios de los distintos servicios del ICFES, así como el análisis de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos. Además de las encuestas de satisfacción que se aplican en todos los canales de contacto, se aplican y se analizan encuestas de percepción y satisfacción a los distintos grupos de interés para identificar los principales satisfactores por servicio y medir, dos veces al año, su satisfacción con los servicios misionales. Mensualmente se aplica una encuesta de solución al primer contacto con una muestra de las llamadas recibidas y de las respuestas dadas a través del canal de atención electrónica. Como parte del análisis de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción, se aplican herramientas estadísticas: diagramas de dispersión, diagramas de Pareto, histogramas. Con base en dichas herramientas, se identifican y documentan las áreas de oportunidad para el cierre de brechas entre la expectativa y la satisfacción, este informe se hace mensualmente y abarca las encuestas de solución al primer contacto, así como las encuestas aplicadas en los canales de atención. Mensualmente se elabora un informe de quejas y reclamos, identificando claramente la fecha de recepción, el número de radicado de cada queja y reclamos, el contenido de la queja/reclamo, el canal por el que se recibió, el proceso y la prueba a la que está asociada cada una y la respuesta dada al usuario. Cuando se presenten quejas/reclamos respecto al servicio prestado en los canales de contacto, el informe incluye el respectivo análisis de causas y el plan de acción. Cada tres meses se publica en la página web del ICFES el informe consolidado de quejas y reclamos analizando temáticas, frecuencias, impactos, tendencias y avance de las acciones correctivas. Anualmente se consolidan las quejas y reclamos recibidos por cada una de las pruebas realizadas y se hace el comparativo con las pruebas aplicadas en el año anterior, identificando diferencias, similitudes, tendencias y efectividad de las acciones correctivas. Con todas las acciones de mejora que se definen para después de analizar encuestas de satisfacción, los

indicadores, monitoreos, hallazgos de auditorías, quejas y reclamos y sugerencias se elabora un informe mensual en el que se identifica el hallazgo que da origen a la acción, las acciones que se definen para eliminar la causa del hallazgo, el avance de las acciones programadas y los resultados que se van dando en la medida en que se cumplen las acciones definidas.

### **3.1.1.3. INDICADORES**

Para el proceso de Información y Servicio al Ciudadano se han definido tres indicadores:

#### **☒ Indicador de Oportunidad.**

Mide mensualmente el porcentaje de solicitudes que fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos para cada canal. La meta es que el porcentaje de solicitudes que se atienden en los tiempos previstos nunca sea inferior al 95%

#### **☒ Indicador de Quejas y Reclamos.**

Mide mensualmente el porcentaje de quejas y reclamos respecto al total de solicitudes que se recibieron. La meta es que el número de quejas y reclamos que se reciben por cada 10.000 solicitudes atendidas no sea superior a 10.

#### **☒ Indicador de Satisfacción**

Mide mensualmente el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizaron los canales de atención. La meta es que el índice de satisfacción no sea inferior a 4 sobre 5.

### **3.1.1.1.3.1. HERRAMIENTAS PARA EL LOGRO DE INDICADORES**

Para garantizar que el personal de contacto de cada canal cuenta con los conocimientos necesarios que le permitan dar la información correcta en el menor tiempo posible se utilizan los siguientes mecanismos.

#### **☒ PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO**

La plataforma del conocimiento, es una herramienta que suministra el proveedor y está diseñada para mantener informado al personal que atiende las solicitudes, a través de las novedades que se publican a diario, la plataforma contiene, además, el mapa temático con las respuestas institucionales que se utilizan para brindar información por los diferentes canales de atención.

La estructura de la plataforma está conformada de la siguiente manera: Base de Datos de Conocimiento la cual integra información acerca de la Unidad de Atención Al Ciudadano (misión, visión, funciones, atributos del servicio, canales de atención, agradecimientos a nuestros canales, protocolos de atención, organigrama, mapa de procesos, IVR transaccional, logros, plantillas para comunicaciones escritas), así como las respuestas institucionales para cada uno de los momentos de la línea de tiempo de cada de las prueba del ICFES. La plataforma contiene también información de trámites, 43 normas publicadas, un glosario de más de 50 palabras, consejos, ayudas y enlaces virtuales para el tema de redacción y ortografía.

Otra de las secciones que se encuentran en la Plataforma es el acceso a los enlaces de mayor interés mesa de ayuda, página del ICFES, Interactivo, Atención al Ciudadano, E-learning, Portal Integrado de Soluciones, SNÍES y página institucional del Ministerio de Educación.

Desde mayo de 2011 se han publicado aproximadamente 600 novedades en tiempo real acerca de la información que debe ser transmitida a los ciudadanos, 7 documentos con respuestas

institucionales de las cuales son 225 respuestas de información general, 200 respuestas acerca de Saber 11° y 150 respuestas de Saber Pro que se han utilizado desde 2011, 23 respuestas de interpretación de resultados Saber 11°.

#### **▣ PLAN DE RUTINAS DE ACTUALIZACIÓN TEMÁTICA**

Anualmente se diseña un Plan de Rutinas de Actualización para desarrollarlo durante el año en el cual se ejecutan actividades de capacitación y/o talleres de refuerzo que incluyen temas de producto sobre las diferentes pruebas diseñadas por el ICFES y habilidades blandas que ayudan a generar competencias tanto personales como profesionales. Se llevan a cabo cinco capacitaciones en promedio al mes con todo el personal de la cuenta en las cuales un asesor recibe cerca de cinco horas de formación. Las presentaciones de las capacitaciones son publicadas posteriormente en la plataforma de Moodle o E-learning para que los asesores tengan acceso a la información y puedan posteriormente autocapacitarse.

A través de E-learning se realizan dos evaluaciones mensuales de manera virtual para medir el conocimiento de producto de los asesores de cada canal. Igualmente, se genera una Evaluación de Redacción y Ortografía al mes para identificar las falencias en el tema y poder desarrollar planes de acción para el mejoramiento de éstas competencias.

Asimismo, por medio de esta herramienta de autoaprendizaje se habilitan foros especializados con el fin de que las inquietudes del personal de la cuenta puedan ser resueltas en tiempo real y así evitar quejas por desinformación.

### **3.2. GESTIÓN DE CANALES**

El ICFES dispone de cuatro canales para la recepción y atención de PQR's: canal de atención telefónica (recibe el 86% del total de las PQR's), canal de atención electrónica, (recibe el 9% del total de las PQR's), canal de atención presencial (recibe el 3% del total de las PQR's) y el canal de atención de comunicaciones escritas (recibe el 2% del total de las PQR's). El proveedor debe actualizar periódicamente los procedimientos y protocolos de cada canal dentro de los cuales deben estar claramente identificados los puntos de control que permiten garantizar que las respuestas cumplen con los requisitos de servicio, oportunidad, claridad y pertinencia. La condición de trazabilidad es transversal a todos los canales, esto significa que el proveedor debe contar con las herramientas necesarias para rastrear en un día cualquier PQR's radicada en los canales y dar cuenta de su fecha de entrada, contenido, solicitante, estado, fecha de la última modificación, y nombre del agente responsable de atenderla.

A continuación se presenta cuadro de resumen con las estadísticas de cada canal durante el 2012

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Atención Telefónica	Canal de Atención telefónica personas naturales	38.828	73.205	26.762	21.085	52.721	37.031	24.100	38.846	41.010	48.612	34.363	16.495	453.058
	Canal de Atención telefónica personas jurídicas	3.439	5.185	6.548	3.578	9.031	7.051	2.924	5.585	5.668	10.457	5.541	1.095	66.102
	Llamadas contestadas por IVR	23.805	17.303	10.239	8.934	79.865	42.922	33.336	48.395	20.164	76.921	30.331	6.243	398.458
Atención Electrónica	Sistema de Atención en Línea	3.360	3.716	2.344	1.860	3.959	2.084	1.360	2.861	2.697	4.056	4.269	1.044	33.610
	Sesiones Chat	2.676	3.886	1.915	1.380	3.210	2.735	1.414	3.676	5.107	5.361	3.613	1.349	36.322
	Consultas Agente Virtual	402	579	466	167	815	2.760	2.740	5.098	4.457	5.052	3.174	1.217	26.927
Atención Comunicaciones Escritas	Atención de Comunicaciones escritas	181	1.070	1.272	565	1.578	1.543	789	1.833	2.030	1.444	1.914	494	14.713
Atención Presencial	Atención en Ventanilla	2.473	2.930	2.520	2.056	3.630	2.944	2.621	2.599	2.441	2.567	2.525	1.364	30.670
	<b>Total PQRS</b>													<b>1.059.860</b>

### 3.2.1. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El ICFES cuenta con una línea gratuita nacional (018000110858) y una línea local (3077008) a través de las cuales recibe llamadas de sus clientes y grupos de interés, en un horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Estas llamadas ingresan al IVR que está configurado con dos skills, uno para personas naturales y otro para instituciones educativas. En los dos skills hay opciones de audiorespuesta. En el skill de personas naturales existen dos opciones de transacción, una le permite al usuario consultar, ingresando su número de identidad, el sitio de aplicación asignado para una prueba (consulta de citación) y la otra le permite consultar, ingresando también su número de identidad si el resultado de sus exámenes está publicado en la web. Las llamadas del skill de Instituciones Educativas requieren que la respectiva institución se loguee en el IVR con el código ICFES para que se genere una pop up en el tipificador que le permita al asesor identificar qué Institución lo está llamando. Cuando el usuario solicita transferencia de la llamada a un asesor, la persona que recibe la llamada hace la respectiva tipificación capturando los datos de identidad de quien llama y el motivo de la consulta. Las respuestas a los distintos tipos de consultas se encuentran en el mapa temático publicado en la plataforma de conocimiento (intranet de la operación). Si el agente que está atendiendo la llamada no puede resolver completamente una inquietud, debe crear un ticket y tomar la dirección electrónica del ciudadano para que la respuesta definitiva le llegue por correo, en máximo 48 horas. El ticket creado por el asesor es revisado por su superior. En caso de que el superior no pueda dar respuesta al ticket creado por el asesor, debe escalarlo mediante una mesa de ayuda interna de la operación, a la persona responsable de segundo nivel, que es la encargada de revisar los temas que no son resueltos en un primer contacto para generarles respuesta de fondo. Si el tema requiere un

escalamiento a un área del ICFES, el responsable de segundo nivel hace el respectivo escalamiento y cierra el ticket dando respuesta al usuario con los insumos que recibió del área interna del ICFES. Al finalizar cada llamada, el asesor transfiere la llamada al IVR para que el usuario pueda calificar su satisfacción con la atención recibida. Las personas que llaman fuera del horario de atención pueden dejar mensaje en el buzón y se deberá retornar la llamada.

**Condiciones del servicio para Atención telefónica:**

Garantizar que el 90% de las llamadas para el skill instituciones educativas sean respondidas antes de 10 segundos.

Garantizar que el 80% de las llamadas para skill de personas naturales sean respondidas antes de 20 segundos.

Garantizar que el tiempo promedio de duración de llamadas de personas naturales sea de máximo 3.5 minutos.

Garantizar que el tiempo promedio de duración de las llamadas de instituciones educativas sea de máximo 4.5 minutos.

El 99% de las llamadas de inbound deben ser grabadas, para control de calidad, por tanto, se requiere el nombre y el documento de identidad de la persona que llama.

Cuando el número de llamadas recibidas en un día exceda el número de las llamadas proyectadas más un 10% adicional, el proveedor debe coordinar un plan de contingencia para minimizar el impacto de la pérdida de niveles de servicio en los siguientes días.

Todos los usuarios deben acceder a la calificación del servicio recibido durante la llamada.

Si el asesor no puede resolver completamente una inquietud, se debe crear un ticket y tomar la dirección electrónica para que la respuesta definitiva le llegue por correo, en máximo 48 horas.

Si el tema requiere un escalamiento a un área del ICFES el plazo de cierre del ticket será de máximo cinco días. El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento.

Cada asesor debe tener la posibilidad de transferir llamadas a cualquier opción de audiorespuesta del árbol del IVR.

La estructura del tipificador debe ser aprobada por el ICFES.

Las grabaciones de los textos del IVR deben hacerse en máximo dos días con voz de locutor profesional, aprobado por el ICFES.

El asesor debe identificar que Institución lo está llamando, por lo tanto, las llamadas del skill de instituciones educativas requieren que la respectiva institución se loguee en el IVR con el código ICFES para que se genere una pop up en el tipificador.

El aplicativo para atención de llamadas debe tener las funcionalidades necesarias para que el agente pueda hacer conferencia con el coordinador y para que el coordinador pueda hablarle al agente sin ser escuchado por el usuario.

El aplicativo de atención de llamadas debe permitir la trazabilidad de cada llamada en los siguientes términos: día, hora y duración de la llamada, nombre y documento de la persona que llamó, teléfono desde el cual se hizo la llamada, línea por la cual ingresó la llamada (local o gratuita), agente que la atendió, contenido de la llamada.

Cuando el ICFES requiera al proveedor una o más llamadas, éste debe entregarla antes de 24 horas, con los datos anteriores claramente identificados.

El PBX del ICFES debe ser atendido remotamente por el personal de inbound, para lo cual debe implementarse un skill independiente a los dos de atención al ciudadano, para independizar el tráfico y poder generar estadísticas diferentes. Después de los primeros tres meses de operación el proveedor y el ICFES acordarán el nivel de servicio que debe manejarse para la atención de PBX.

El PBX debe ser atendido por un agente multiskill

El rango promedio de ocupación del skill natural debe oscilar entre el 50 - 60%

El rango promedio de ocupación del skill jurídico debe oscilar entre 40-50%

### **3.2.2. CANAL DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA**

El ICFES dispone de tres canales web, uno para preguntas frecuentes (agente virtual) otro para preguntas muy puntuales (chat) y otro para peticiones, quejas, reclamos y denuncias (sistema de Atención Electrónica). Igualmente el ICFES tiene presencia en las redes sociales de Twitter y Facebook. El acceso a estos canales se hace a través del portal de Atención al Ciudadano de la página del ICFES. Los tres canales requieren que la persona que va a consultarlos registre su correo electrónico, con el fin de poder complementar la respuesta.

#### **Descripción del Agente Virtual:**

Esta herramienta no requiere de una persona dando respuesta a las consultas de los usuarios, porque recibe de manera permanente preguntas generales y las responde inmediatamente a través de un motor semántico. Si el sistema no encuentra respuesta a la pregunta del usuario, se genera una alerta por correo electrónico para que una persona de la operación pueda responder la pregunta y mandar la respuesta, antes de 24 horas, al correo electrónico que registró el usuario en el momento de ingresar al Agente Virtual, de esta manera se garantiza que el 100% de las solicitudes reciben respuesta.

El Agente Virtual genera automáticamente una lista de los contenidos más consultados. Las preguntas que reciben respuesta por correo electrónico son analizadas semanalmente por la persona que administra el Agente Virtual para determinar si es necesario crear un nuevo contenido en el motor de búsqueda o si se debe asociar un contenido ya existente a una nueva manera de preguntar, para garantizar que la próxima vez que alguien haga esas preguntas o algunas similares, reciba respuesta automática. Al finalizar cada consulta en el Agente Virtual, el usuario puede calificar una encuesta de satisfacción.

#### **Condiciones del Servicio para el Agente Virtual:**

El proveedor debe garantizar que las preguntas que no tuvieron respuesta automática son reportadas al correo electrónico del agente virtual y reciben respuesta antes 24 horas, para asegurar que el 100% de las consultas son atendidas

El proveedor debe garantizar que el 100% de las consultas que no reciben respuesta automática del agente virtual es analizado por la persona que administra el aplicativo, para crear un nuevo contenido cuando la temática de la consulta no esté asociada al motor semántico.

Al finalizar cada consulta en el Agente Virtual, se debe garantizar que el usuario pueda calificar una encuesta de satisfacción.

Los contenidos de las respuestas del Agente Virtual deben ser aprobados por el supervisor del contrato.

#### **Descripción del CHAT:**

El servicio de CHAT funciona de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm., para atender consultas puntuales en tiempo real. El aplicativo de CHAT permite la creación de plantillas para agilizar las respuestas de los agentes que atienden el canal. Al igual que el agente virtual, el chat tiene una encuesta de satisfacción para que el usuario califique el servicio al finalizar la sesión.

#### **Condiciones del Servicio para CHAT:**

El tiempo promedio de duración de las sesiones de CHAT no debe exceder los 10 minutos.

Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción y ortografía.

Cuando se alcanza el número máximo de sesiones simultáneas (seis), el usuario debe registrar sus datos de correo electrónico y su pregunta, se debe garantizar que en las siguientes 24 horas reciba respuesta por ese medio.

Al igual que el agente virtual, el chat debe tener una encuesta de satisfacción para que el usuario califique el servicio al finalizar la sesión.

#### **Descripción del Sistema de Atención Electrónica:**

El Sistema de Atención Electrónica es un aplicativo que le permite al usuario radicar en cualquier horario peticiones y sugerencias, recibiendo respuesta en cinco días hábiles. El usuario puede consultar la respuesta dada por el ICFES de dos maneras: una es consultando el correo electrónico que registró al momento de hacer la solicitud. La otra manera de consultar la respuesta es ingresando al aplicativo con su número de documento de identidad para ver la respuesta que está publicada. Al consultar la respuesta el usuario puede calificar su nivel de satisfacción.

#### **Condiciones del Servicio del Sistema de Atención Electrónica:**

El proveedor debe garantizar que el 80% de las solicitudes que se reciben por este canal son respondidas en los dos días después de su radicación y el 20% restante, en máximo cinco días después de su radicación.

Al consultar la respuesta el usuario debe poder calificar su nivel de satisfacción.

El proveedor debe garantizar que mensualmente se revisan y actualizan las plantillas de respuesta.

El proveedor debe garantizar el análisis mensual de las denuncias, quejas y reclamos que se reciban por este canal.

Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción y ortografía.

### **3.2.3. CANAL DE ATENCIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS**

El ICFES recibe comunicaciones escritas de manera física y a través del servicio de fax server. Dichas comunicaciones se radican y se digitalizan en un aplicativo de gestión documental. Las comunicaciones que son PQR's se asignan a personal de la Unidad de Atención al Ciudadano para que las responda. Cuando a un asesor se le asigna una PQR debe leerla con atención para identificar los temas de la solicitud o petición y así poder buscar en el mapa temático la respuesta que corresponde. Si en el mapa temático no hay una respuesta para esa PQR el asesor debe solicitar a la persona responsable de segundo nivel que escale la PQR al área del ICFES que puede entregar los insumos necesarios para responderle al peticionario. Los escalamientos a las áreas del ICFES se hacen a través de la mesa de servicios del Instituto o través de una comunicación interna. Una vez que el área interna del ICFES entrega los insumos para responderle al ciudadano, el responsable de segundo nivel los transfiere a la persona que tiene asignada la PQR para que proyecte la respuesta. Las respuestas que proyectan las personas responsables de atender PQR's escritas son revisadas por el responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano y firmadas por la Secretaria General del ICFES. Las respuestas firmadas son digitalizadas en el aplicativo de correspondencia y entregadas al área correspondencia para gestionar su envío a través del servicio de mensajería. Cuando un usuario desea hacer seguimiento al estado de la respuesta a una PQR's escrita, puede comunicarse con las líneas de atención telefónica del ICFES para que le den respuesta. Los agentes que atienden este tipo de llamadas deben ingresar al aplicativo de correspondencia del ICFES y revisar la respuesta que está digitalizada. Las copias de las respuestas dadas a comunicaciones escritas con los respectivos antecedentes son archivadas según las especificaciones de las tablas de retención documental.

#### **Condiciones del Servicio para Atención de Comunicaciones Escritas:**

El proveedor debe garantizar que el 100% de la cantidad de las comunicaciones escritas que se proyectó en el dimensionamiento diario más un 10% adicional sea radicado antes de cinco horas y entregado al área correspondiente antes de 2 horas siguientes a su radicado.

Cuando el número de comunicaciones que ingresan en un día sea superior a la cantidad proyectada en el dimensionamiento más el 10% adicional, el proveedor debe implementar un plan de contingencia para radicar antes de 48 horas la totalidad de las comunicaciones y entregarlas de manera inmediata a las áreas.

Para los momentos pico el proveedor debe implementar dos turnos por jornada para la radicación de correspondencia de entrada, correspondencia de salida y respuesta a comunicaciones escritas. También debe incluir la jornada de trabajo del día sábado.

El 100% de las comunicaciones escritas que sean PQR's de SOPORTE A REGISTRO debe ser finalizado dentro las 48 horas siguientes a su radicación.

El 70% de las comunicaciones escritas que sean PQR's de temas diferentes a SOPORTE A REGISTRO debe ser finalizado dentro los 5 días hábiles siguientes a su radicación. El 30% restante debe ser finalizado antes de 15 días.

El 100% de las comunicaciones escritas que sean PQR's relacionadas con la aplicación de una prueba deben ser finalizadas antes de la fecha del examen en cuestión y el proveedor debe garantizar que el usuario recibió la respuesta.

El 100% de las PQR's que sean de primer nivel, es decir, aquellas que NO requieren ningún escalamiento o gestión distinta a dar la respuesta institucional, deben ser finalizadas en los 3 días siguientes a su radicación.

Las comunicaciones escritas que reportan la dirección electrónica del remitente deben recibir respuesta a través del correo electrónico certificado.

La calificación de la satisfacción con el servicio recibido por este canal debe hacerse mediante una encuesta telefónica con una muestra aleatoria, durante los diez días hábiles siguientes al envío de la respuesta.

El 100% de las comunicaciones escritas de salida que se deben enviar físicamente, deben ser radicadas, digitalizadas y planilladas para envío en un tiempo no superior a las cuatro horas siguientes a la entrega por parte del área que las generó.

Mientras el sistema no permita un mecanismo más eficiente, el 100% de las comunicaciones escritas que se envían por medio electrónico deben ser radicadas y digitalizadas para envío en un tiempo no superior a 24 horas.

El proveedor debe garantizar la calidad de la información de las planillas de envío de correspondencia de salida en cuanto a: dirección de destino, destinatario, modalidad de envío.

El proveedor debe garantizar el adecuado y oportuno archivo y almacenamiento de las comunicaciones escritas de entrada y de salida gestionados por la Unidad de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones de las tablas de retención documental.

El proveedor debe garantizar la trazabilidad de toda comunicación escrita que se gestione en la Unidad de Atención al Ciudadano para poder identificar la fecha y hora de llegada, el número de radicado, el remitente, la persona a la que se le asignó la comunicación, la fecha de respuesta, la fecha de envío, la fecha de recibido.

El proveedor debe verificar todas y cada una de las devoluciones de correspondencia y garantizar la entrega efectiva, salvo los casos en los que no existan, en ningún canal, datos de contacto con el destinatario.

El proveedor debe hacer seguimiento a la eficiencia en los servicios de mensajería que requieran gestiones adicionales a la radicación de documentos, como por ejemplo, bancos y EPS.

El personal de la ventanilla de correspondencia debe estar uniformado con la camisa y chaleco institucional del ICFES. El proveedor debe entregar cada seis meses la dotación correspondiente.

Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción y ortografía.

### **3.2.4. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

De lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m. en jornada continua los ciudadanos pueden recibir atención personalizada en las Instalaciones del ICFES, a través de tres ventanillas, cuyos turnos y tiempos de

atención se controlan a través de un aplicativo del ICFES que permite el manejo de colas. Cuando el usuario ingresa, toma un turno y espera que le llamen. Las temáticas de cada consulta se tipifican en el aplicativo del digiturno. El orden de atención se basa en el número de turno de cada persona, pero tienen prelación las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y las personas con discapacidad. Al finalizar el turno el usuario califica su satisfacción con el servicio recibido a través del dispositivo que existe para tal fin en la ventanilla. Además de la atención personalizada que se ofrece en las instalaciones del ICFES. La atención personalizada también se ofrece en eventos en los que participa el ICFES y que requieren de personal que pueda brindar información sobre el portafolio de servicios del Instituto, como por ejemplo, la Feria del Libro, el Seminario Internacional de Evaluación y las Ferias de Servicio del Departamento Nacional de Planeación.

#### **Condiciones del Servicio para Atención Personalizada:**

El 80% de los turnos proyectados deben ser atendidos antes de 3 minutos de espera (nivel de servicio para tiempo espera). El 20% restante de los turnos proyectados deben ser atendidos antes de 14 minutos de espera. (Tiempo máximo de espera)

El personal de ventanilla debe estar uniformado con la camisa y chaleco institucional del ICFES. El proveedor debe entregar cada seis meses la dotación correspondiente. Los agentes sólo podrán portar el chaleco institucional en las instalaciones del ICFES o eventos para los cuales hayan sido autorizados por el supervisor del contrato

Los asesores asignados a la ventanilla deben tener excelente presentación personal.

En ningún caso debe haber menos de dos personas atendiendo la ventanilla durante el horario establecido.

El proveedor debe garantizar la formación del personal de ventanilla para atención de emergencias.

Si el asesor no puede resolver completamente una inquietud, debe crear un ticket y tomar la dirección electrónica del ciudadano para que la respuesta definitiva le llegue por correo, en máximo 48 horas. El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento.

Los asesores deben pedir a todos los ciudadanos que han atendido que califiquen su satisfacción con el servicio recibido.

El proveedor debe garantizar la productividad del personal de ventanilla con la asignación y control de tareas complementarias a la atención personalizada, sin que las mismas afecten la calidad del servicio.

El proveedor debe garantizar la cantidad de asesores necesarios para la atención personalizada del stand del ICFES, en la Feria del Libro, en horario de lunes a domingo, de 10 a. 8:00 pm.

El proveedor debe garantizar dos asesores para la atención personalizada del stand del ICFES, en seis Ferias del Servicio en el territorio Nacional (ciudades capitales), viajando el jueves en la tarde y regresando el domingo en la mañana. Para estas Ferias, el ICFES suministra el stand y el material impreso, los demás gastos le corresponden al proveedor (tiquetes y viáticos)

Cuando los eventos en los que el ICFES requiere personal del proveedor sean fuera del horario y de las instalaciones del ICFES, el proveedor debe cubrir los gastos de transporte del personal y los gastos de telefonía móvil que se requieran para que el personal del proveedor se comunique con la sede del ICFES.

### **3. 4. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REQUERIDA POR CANAL**

A continuación se describen las herramientas tecnológicas mínimas que debe implementar el proveedor para el funcionamiento de la operación la correcta operación:

#### **3.4.1. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INBOUND**

##### **PLANTA TELEFÓNICA.**

El proponente debe garantizar los E1 y los puertos necesarios para soportar los volúmenes de llamadas actuales, tanto en valles como en picos, y para garantizar un crecimiento aproximado del 20% anual de este volumen hasta 2016. Es importante tener en cuenta que el IVR debe tener los puertos suficientes para que los agentes puedan transferir directamente llamadas a las opciones de audio respuesta más consultadas, así como a la encuesta de satisfacción.

##### **IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)**

Sistema de audio respuesta, que consiste en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, para la autenticación e identificación del usuario llamante. También permite realizar transacciones totalmente automatizadas como la consulta de citación a un examen, así como la verificación de si un resultado está publicado en la web o no. Es importante tener en cuenta que el IVR debe tener los puertos suficientes para que los agentes puedan transferir directamente llamadas a las opciones de audiorespuesta más consultadas, así como a la encuesta de satisfacción. El IVR debe ser grabado con la voz de un locutor profesional y las actualizaciones deben hacerse en un tiempo máximo de 2 días hábiles.

##### **AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR**

Distribuidor automático de llamadas. Sistema telefónico especializado que puede manejar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes. Puede reconocer y responder una llamada entrante buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un operador, cuando haya uno libre o cuando termine la locución.

##### **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 del ejecutivo que recibió la llamada, dando la posibilidad de tratar al cliente por su nombre e incluso recordarle sobre su última solicitud, sin preguntarle quien llama.

### **LLAMADAS EN CONFERENCIA**

Funcionalidad para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor o por el agente de segundo nivel simultáneamente.

### **RED INTERNA DE DATOS**

Para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER, que garantice la velocidad de comunicación entre el servidor y las terminales de trabajo (Computadores), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta de atención a los usuarios.

### **SISTEMA INTEGRADO PARA GESTIÓN DE CLIENTES**

Software que permita el registro de todos los clientes, el historial de sus requerimientos, la evaluación de su satisfacción, la notificación de eventos, la tipificación de la totalidad de PQR's que ingresan por los canales de primer nivel (línea, chat, sistema de atención en línea y ventanilla, así como el control y seguimiento de las PQR's que no se pueden resolver en el primer nivel y que requieren manejo de segundo nivel. 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.

### **HERRAMIENTA PARA EL MONITOREO REMOTO Y DE CADA UNO DE LOS AGENTES**

El monitoreo remoto vía web debe incluir la facilidad de escuchar las llamadas en tiempo real, de auditar los niveles de servicio en tiempo real y de generar reportes históricos. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato.

### **LOG DE TRANSACCIONES**

Aplicativo 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. 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). Esta información debe estar disponible si el ICFES la requiere.

### **DISPONIBILIDAD DE CANAL DE VOZ Y DATOS DEDICADO**

Se requiere la disponibilidad de canal de voz y datos dedicado, para la realización de campañas, con banda ancha y canal de back up de mínimo 512K.

A través de este canal se hará la transferencia de llamadas entre el ICFES y el Contact Center. Desde el ICFES hasta el proveedor actual se transfieren entre el 2% del total de las llamadas recibidas. Del proveedor al ICFES se transfiere el 0.02%

## **3.4.2. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA**

El proveedor debe poner a disposición de la operación los siguientes requerimientos:

### **3.4.2.1. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA AGENTE VIRTUAL**

Plataforma para atención virtual a través de un agente virtual con motor semántico que genere respuesta, liste preguntas frecuentes, genere alertas de preguntas sin respuesta, permita la calificación de la satisfacción de cada usuario con la respuesta recibida, genere estadísticas y

permita la trazabilidad. El agente virtual debe tener las siguientes características y funcionalidades:

### ***Plataforma de atención***

Que sea el núcleo del sistema y sea la plataforma sobre la que se integren los servicios y/o módulos del agente virtual. Esta plataforma debe incluir:

- ☐ La base de datos.
- ☐ Los algoritmos de búsqueda.
- ☐ Reglas de operación.
- ☐ El motor de la base de conocimiento.
- ☐ Asistente de Navegación

### ***Instancia del agente virtual***

Como instancia se hace referencia a la personalización de la operación del Agente Virtual a su público de usuarios visitantes. Esta Instancia debe funcionar sobre la plataforma de atención virtual, debe permitir poder montar varias instancias, independientes o interrelacionadas, cada una especializada en un área o conjunto de temas específico, con una imagen y configuración propia que responde a una base de conocimiento especializada. La instancia del agente virtual debe incluir:

- ☐ Mínimo un Avatar
- ☐ Definición de Protocolos
- ☐ Diseño Corporativo
- ☐ Espacio para Banners y formato de contenido informativo, y publicitario que pueda montarse y desmontarse en cualquier momento
- ☐ Enlaces con links internos y externos

### ***Módulo de administración via web del agente virtual***

Este módulo debe permitir modificar la base de conocimiento, agregar preguntas, agregar respuestas, modificar preguntas, modificar respuestas, ajustar y validar la metadata, agregar y modificar temas y categorías, todo desde una misma consola a la que se ingrese solo con un usuario y su respectivo password. El ingreso a este servicio del sistema debe poder hacerse por medio de los siguientes navegadores o browsers Internet Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Debe incluir:

- ☐ Administración de Temas
- ☐ Administración de Preguntas y Respuestas
- ☐ Administración de Sustituciones

### ***Módulo de reportes e informes***

El ingreso al sistema debe ser utilizando un Browser o Navegador de Internet. Entre los más comunes están Internet Explorer, Mozilla Firefox y Opera. Debe Incluir como mínimo lo siguientes reportes e informes:

- ☐ Historial de consultas.
- ☐ Historial de consltas Asistidas.
- ☐ Historial de respuestas inadecuada.
- ☐ Historial de preguntas no resueltas
- ☐ Informe de Frecuencia.
- ☐ Informe de Agentes.
- ☐ Informe de Estadísticas
- ☐ Informe de Visitantes
- ☐ Informe de Eficiencia
- ☐ Reportes Personalizados

#### **3.4.2.2. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA CHAT:**

El proveedor debe poner a disposición de la operación el aplicativo para ofrecer el servicio de CHAT según las especificaciones del canal, garantizando la trazabilidad de cada transacción, la evaluación de la satisfacción, el manejo de plantillas. El aplicativo debe permitir seis sesiones simultáneas, cuando se exceda este número, el aplicativo debe habilitar una funcionalidad que le permita al usuario enviar su solicitud por correo electrónico.

#### **3.4.2.3. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN EN LÍNEA**

El ICFES suministra el aplicativo través del cual los usuarios pueden radicar quejas, reclamos o peticiones por medio de la página web y consultar por ese mismo medio las respuestas dadas.

#### **REDES SOCIALES DE TWITTER Y FACEBOOK.**

El ICFES tiene presencia en estas redes sociales. Estas cuentas son administradas por el Instituto; el proveedor suministra personal para la carga de contenidos, la respuesta a consultas generales. El proveedor debe suministrar el aplicativo que permita generar reportes que agreguen valor al ICFES.

#### **3.4.3. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA**

El ICFES dispone de un aplicativo de gestión documental para la radicación, digitalización y respuesta de las comunicaciones que llegan al ICFES, así como las que salen del Instituto. El proveedor debe facilitar que todo el personal de la cuenta (especialmente el personal que trabaja fuera del ICFES) tenga acceso a tal aplicativo vía web y/o por el canal dedicado.

#### **3.4.4. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Los turnos y tiempos de atención se controlan a través de un aplicativo del ICFES al cual tiene acceso web el proveedor de contact center. El proveedor debe instalar un punto de grabación en las instalaciones del ICFES para ser utilizado cuando alguna de las personas de la operación requiera contactar a un usuario y dejar evidencia de la llamada. Las grabaciones deben estar a disposición del ICFES.

#### **3.4.6. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA TRANSVERSAL PARA TODA LA OPERACIÓN (TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN)**

El proveedor debe poner a disposición de toda la operación (todos los canales de atención) la siguiente infraestructura tecnológica:

##### **PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO**

Página web a través de la cual el personal de la operación pueda consultar en línea foros, buzón de sugerencias, cronograma de actividades, novedades, mapa temático, indicadores de la operación, procesos, protocolos de la operación, bitácoras, tableros de control, mesa de ayuda, resultados de evaluaciones de conocimiento, material de capacitaciones, aplicativos de e-learning, autoevaluaciones, contenidos de interés, comunicados. Esta plataforma debe ser administrada por el Gestor de Conocimiento. Esta página web debe manejar templates amigables y permitir el manejo de recursos visuales que favorezcan la efectividad de la comunicación.

##### **COMPUTADORES DE ESCRITORIO, ESTACIONES DE TRABAJO Y PARQUE MICROINFORMÁTICO**

El proveedor debe suministrar los equipos de cómputo para el 90% del equipo base y el 100% de los equipos de cómputo para el personal de apoyo que contrate para temporadas pico. El proveedor es libre de utilizar el software que prefiera siempre y cuando el intercambio de información se pueda hacer a través de Microsoft Office 2003 y Microsoft Office 2007.

##### **MESA DE AYUDA PARA ESCALAMIENTOS**

El proveedor debe poner a disposición de la operación un aplicativo que permita administrar de manera centralizada todos los casos de la operación que requieran un escalamiento a un área interna del ICFES. Este aplicativo debe permitir la trazabilidad de cada caso, el cierre del ticket por correo electrónico, la generación de reportes, la generación de alertas, y la parametrización permanente.

##### **HERRAMIENTA PARA LA GENERACIÓN DE TABLEROS DE CONTROL**

El proveedor debe poner a disposición de la operación un sistema de información que contenga la data completa de cada canal y permita generar reportes confiables. Este sistema de información debe contar con Tableros de Control para la totalidad de indicadores de la operación, que puedan ser consultados por el supervisor del contrato de manera permanente.

#### **3.5. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA REQUERIDA POR CANAL**

La infraestructura física requerida consiste fundamentalmente en el espacio y los puestos de trabajo necesarios para la operación

### **3.5.1. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA / CAMPAÑAS DE SALIDA/ CANAL ELECTRÓNICO**

El proveedor debe contar con una sede en Bogotá en la que se instalen los puestos de trabajo para el personal a cargo del canal telefónico, de las campañas outbound y del canal electrónico, con un espacio individual de mínimo 1.2. metros cuadrados. La sede en la que funcione la operación debe tener y sala de capacitación para mínimo 30 personas, con conexión a internet, pantalla para proyecciones y equipos de cómputo. Las personas de la operación que trabajan en las instalaciones del proveedor deben ubicarse en un mismo espacio.

### **3.5.2. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA FÍSICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA**

El ICFES dispone en sus instalaciones de los espacios físicos para ubicar los puestos de trabajo del personal a cargo del canal de atención correspondencia.

### **3.5.3. REQUISITOS INFRAESTRUCTURA FÍSICA EN EL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

El ICFES dispone en sus instalaciones de los espacios físicos para ubicar los puestos de trabajo del personal a cargo del canal de atención presencial y los gestores de conocimiento y de servicio.

### **3.6. REQUISITOS DEL RECURSO HUMANO REQUERIDO POR CANAL**

Para la prestación de los servicios requeridos, el proveedor debe garantizar un equipo de trabajo base con personal permanente y un equipo con personal de apoyo para temporadas de crecimiento en el número de transacciones, ambos equipos deben tener el perfil y la remuneración que se describe en el presente anexo.

### 6.1. Equipo base de la operación:

El proveedor debe ofrecer el siguiente equipo de trabajo base:

	JEFE DE OPERACIONES 5,8 SMMLV	GESTOR DE CANAL 4,2 SMMLV	GESTOR DE PROCESO 3,9 SMMLV	ASESOR JUNIOR 1,5 SMMLV	ASESOR SENIOR 1,8 SMMLV	ASESOR MASTER 2,3 SMMLV	TOTAL
Atención Telefónica y Electrónica	1	1		18	7	4	30
Atención Ventanilla y Correspondencia		1		2		9	12
Gestión del Conocimiento			1		1	1	3
Gestión del Servicio		1	1		1	1	3
<b>Total</b>		2	2	20	9	15	49

El 10% del salario mensual del equipo base debe estar constituido por una asignación variable, la cual se pagará semestralmente sí y sólo si el promedio ponderado del seguimiento a la gestión de toda la operación es igual o superior a 90%. De este pago deben ser excluidas las personas cuyo promedio ponderado del seguimiento a la gestión sea inferior al 85%.

Anualmente el ICFES adicionará el valor del contrato por el valor del incremento del SMMLV para las 49 personas del equipo base.

El seguimiento a la gestión consiste en la medición mensual de cada persona del equipo base en cuanto a la nota en la evaluación de conocimiento, la nota en los monitoreos de calidad, la productividad con respecto a la métrica estándar de la operación para cada tipo de labor y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Cuando el resultado de una persona en el seguimiento a la gestión sea inferior a 90% durante tres meses consecutivos la persona podrá ser retirada de la operación. Cuando el promedio semestral del resultado de una persona en el seguimiento a la gestión mensual sea inferior a 90% la persona podrá ser retirada de la operación. Si el resultado de una persona en el seguimiento mensual a la gestión es inferior al 60% podrá ser retirada de la operación.

El ICFES podrá solicitarle al proveedor retirar de la operación a una o más personas cuando detecte que las mismas están causando o causaron por acción u omisión algún perjuicio moral, económico, jurídico, académico o laboral (ERROR CRÍTICO-EVENTO ADVERSO), a un ciudadano al ICFES o al resto del personal, sin importar el tiempo transcurrido desde el momento del incidente. El proveedor deberá atender de manera inmediata la solicitud de retiro independientemente de los trámites internos que se deban surtir para el proceso disciplinario. El ICFES podrá solicitarle al proveedor retirar de la operación a una o más personas cuando su permanencia en la misma

desmejore el ambiente de respeto, buena comunicación y armonía que debe caracterizar la operación.

Cuando haya una vacante en el equipo de trabajo base, las personas del interior de la operación, que lleven un mínimo seis meses en la cuenta del ICFES, tendrán prelación en el proceso de selección, siempre y cuando tengan las competencias esperadas para el cargo y su nota promedio en los seguimientos de desempeño mensual, realizados desde el ingreso a la cuenta, sea igual o superior al 90%. En los casos en los que el candidato a ocupar una vacante tenga los anteriores requisitos pero no cumpla con el tiempo de experiencia requerido en el perfil del cargo, la misma podrá ser homologada a través de una evaluación que realizará el ICFES, cuyo resultado deberá ser igual o superior al 90%, esta se exige debido a que en la experiencia del ICFES es deseable contar con el personal que ya ha tenido una curva de aprendizaje para ocupar las vacantes de mayor criticidad, pues disminuye tiempo de empalme, inducción, y a la larga disminuye errores.

### **3.6.2. PERSONAL DE APOYO**

Para garantizar los niveles de servicio en las temporadas de crecimiento del volumen de transacciones, el proveedor debe garantizar el reclutamiento, la selección y la capacitación del personal de apoyo dimensionado, incorporando agentes con perfil junior. Mensualmente, en promedio, se requieren 25 agentes de apoyo.

### **3.6.3. PERFIL DE CARGOS**

Con base a los objetivos de servicio y a la evaluación de competencias propuesta por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ([www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co) - Herramientas – Herramienta Perfil del Servidor), el ICFES ha definido las actividades y competencias requeridas para cada uno de los perfiles que harán parte de la operación. El proveedor debe evaluar semestralmente las competencias de todo el equipo de trabajo base de la operación, a través de herramientas adecuadas que permitan identificar brechas y hacer ajustes en el plan de formación. El proveedor puede hacer la evaluación de las competencias que solicita el ICFES a través pruebas estandarizadas disponibles en el mercado, o a través de instrumentos diseñados y estandarizados por su área de recursos humanos, lo importante es que en uno u otro caso, el proveedor entregue al ICFES, el soporte de su validez técnica y especifique el objetivo de la evaluación y la metodología.

#### **3.6.3.1. JEFE DE OPERACIONES**

Profesional en cualquier disciplina, con una experiencia mínima de cinco años en Contact Center. Indispensable haber liderado equipos de mínimo veinte personas.

#### **Actividades**

Coordinar el cumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones del contrato. Articular los procesos de la operación con los procesos transversales del proveedor. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, con indicadores de eficiencia y de efectividad. Verificar el correcto desarrollo del proceso de selección, inducción, capacitación, formación y desarrollo del personal propuesto. Liderar la documentación de los procesos, procedimientos, protocolos, guías e instructivos de la operación.

Monitorear los indicadores estratégicos de la operación. Entregar la dotación al personal que la requiera. Asistir a las reuniones que solicite el supervisor del contrato. Coordinar las acciones correspondientes para sean atendidas las necesidades de formación, capacitación y/o entrenamiento que identifican los gestores. Velar por el buen nivel del clima interno de la operación. Presentar los informes periódicos que den cuenta del cumplimiento de las obligaciones del contrato. Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el equipo base. Llevar el control de los servicios que mensualmente se facturan al ICFES.

### **Competencias Comportamentales**

- o Orientación a resultados
- o Orientación al Usuario
- o Trabajo en Equipo
- o Manejo de la Información
- o Toma de Decisiones
- o Dinamismo
- o Dirección y Desarrollo de Personal
- o Liderazgo

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce procesos de gerencia del servicio
- o Conoce las características de procesos tercerizados
- o Tiene conocimiento acerca de planeación estratégica
- o Tiene conocimiento sobre gestión de la calidad
- o Conoce las funciones principales del ICFES
- o Tiene un nivel avanzado de Excel
- o Posee conocimientos acerca de análisis de indicadores
- o Tiene conocimientos básicos con relación a la elaboración de presupuesto

### **Remuneración propuesta**

5.8 SMMLV (10% variable)

### **3.6.3.2. GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA**

Título de Educación Superior. Mínimo dos años de experiencia en funciones similares a las del cargo. Indispensable haber liderado un equipo de trabajo de mínimo diez personas.

### **Actividades**

Controlar los niveles de servicio, los niveles de atención y los demás indicadores que se definan para los canales telefónico inbound – outbound y electrónico, optimizando los procesos para elevar la satisfacción del cliente final y del ICFES. Liderar el cumplimiento de las actividades mensuales programadas para los canales a su cargo. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo. Coordinar los turnos necesarios para que los agentes participen en las

capacitaciones que dicta el oferente y el ICFES sin afectar el servicio. Coordinar las actualizaciones de IVR y del tipificador. Coordinar la participación del ICFES en las calibraciones. Coordinar las actualizaciones del tipificador. Coordinar la carga de contenidos para las redes sociales. Coordinar la entrega de grabaciones al ICFES de las llamadas que sean solicitadas. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento a la gestión. Registrar las novedades diarias en la bitácora del canal. Gestionar los tickets que se le asignen en la mesa de ayuda de escalamientos. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el ICFES. Atender a los usuarios que requieren manejo especial cuando se haya agotado el procedimiento de atención con los agentes.

#### **Competencias Comportamentales**

- o Orientación a resultados
- o Orientación al Usuario
- o Trabajo en Equipo
- o Manejo de la Información
- o Toma de Decisiones
- o Dinamismo
- o Dirección y Desarrollo de Personal
- o Creatividad e Innovación
- o Liderazgo

#### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce las atribuciones de su área de desempeño,
- o Tiene conocimientos de análisis de indicadores
- o Tiene dominio sobre el funcionamiento de los canales de atención al ciudadano a su cargo
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- o Tiene dominio sobre las condiciones del servicio para los servicios contratados
- o Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- o Tiene conocimientos en análisis estadístico de procesos y datos

#### **Remuneración mínima propuesta**

4,2 SMMLV (10% variable)

#### **3.6.3.3. GESTOR DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA**

Título de Educación Superior. Mínimo 2 años de experiencia en funciones similares a las del cargo. Indispensable haber liderado equipos de mínimo diez personas.

#### **Actividades**

Controlar los niveles de servicio, los niveles de atención y los demás indicadores que se definan para los canales de Atención Presencial y Correspondencia, optimizando los procesos para elevar la satisfacción del cliente final y del ICFES.

Velar por la calidad de la gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES. Apoyar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato suscrito entre el ICFES y la empresa de mensajería especializada para entrega de correspondencia. Administrar de manera eficiente los insumos de papelería suministrados por el ICFES. Velar por el buen uso del inventario a cargo del personal insourcing. Controlar la excelente presentación de los espacios de atención a usuarios. Coordinar los turnos necesarios para que los consultores participen en las capacitaciones que dicta el oferente y el ICFES sin afectar el servicio. Coordinar las actualizaciones de los aplicativos relacionados con las funciones. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados. Aplicar herramientas de evaluación, seguimiento y control según metas y objetivos. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento a la gestión. Registrar las novedades diarias en la bitácora del canal. Gestionar los tickets que se le asignen en la mesa de ayuda de escalamientos. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el ICFES. Atender a los usuarios que requieren manejo especial cuando se haya agotado el procedimiento de atención con los agentes. Controlar el tiempo de respuesta de los escalamientos a áreas del ICFES garantizando que no se venzan los términos. Hacer seguimiento al cumplimiento de ANS entre la Unidad de Atención al Ciudadano y el ICFES. Llevar el control de las quejas y reclamos en el aplicativo correspondiente. Verificar la calidad de las respuestas proyectadas a los usuarios.

#### **Habilidades Básicas**

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- o Iniciativa
- o Trabajo en Equipo
- o Manejo de la Información
- o Toma de Decisiones
- o Dinamismo
- o Dirección y Desarrollo de Personal
- o Creatividad e Innovación
- o Liderazgo
- Buena redacción y ortografía

#### ***Conocimientos Básicos Esenciales***

- o Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- o Conoce la Ley General de Archivo y la aplica en la Gestión Documental
- o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- o Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- o Tiene manejo avanzado de excel
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano

- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- o Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- o Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Remuneración mínima propuesta**

4.2 SMMLV (10% variable)

#### **3.6.3.4. GESTOR DEL CONOCIMIENTO**

Profesional en psicología o comunicación social con un año y medio de experiencia en funciones similares con el cargo. Indispensable haber participado en procesos de capacitación y formación para equipos de mínimo 20 personas.

#### **Actividades**

Controlar los indicadores que se definan para este proceso, optimizando los procedimientos para elevar la satisfacción del cliente final y del ICFES. Mantener actualizados los contenidos de la plataforma del conocimiento, del mapa temático y sus respuestas tipo, del portal de atención al ciudadano, del portal de gobierno en línea, de las plantillas del chat y de las respuestas del agente virtual. Coordinar el desarrollo del plan de capacitación, formación y desarrollo para fortalecer las competencias del personal. Liderar el proceso de inducción y reinducción del personal. Coordinar el plan de carrera de la operación. Apoyar Verificar los textos y aplicativos para la convocatoria a cada prueba. Coordinar la planeación y realización de rutinas de actualización temática. Coordinar las evaluaciones de conocimiento mensuales. Coordinar las evaluaciones de las capacitaciones. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados. Documentar las memorias de la operación. Documentar y administrar las estrategias de comunicación interna en la operación. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el ICFES. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Formular planes de acuerdo a metodología establecida y teniendo en cuenta las prioridades establecidas. Reformular acciones, metas y recursos según recomendaciones, variaciones y metas iniciales.

#### **Competencias Comportamentales**

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- o Competencia de Redacción
- o y Ortografía
- o Iniciativa
- o Trabajo en Equipo
- o Manejo de la Información
- o Toma de Decisiones
- o Dinamismo
- o Dirección y Desarrollo de Personal
- o Creatividad e Innovación
- o Liderazgo

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- o Conoce la estructura y funcionamiento de las plataformas cuyos contenidos mantiene actualizados
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- o Tiene dominio las respuestas institucionales a las preguntas frecuentes de los ciudadanos
- o Conoce los procesos y proyectos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimientos en estrategias de comunicación
- o Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad.

### **Remuneración Mínima Propuesta**

3,9 SMMLV

### **3.6.3.5. GESTOR DEL SERVICIO**

Título de Educación Superior. Mínimo un año y medio de experiencia en funciones similares a las del cargo.

### **Actividades**

Coordinar el sistema integral de monitoreo de calidad que se defina entre el proveedor y el ICFES. Consolidar el plan general de mejoramiento. Consolidar la información estadística de la operación. Coordinar el análisis e interpretación de la información estadística de la operación. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción que se apliquen a los grupos de interés. Apoyar la actualización de los ciclos de servicio de la entidad. Apoyar el diseño e implementación de la estrategia de servicio del ICFES. Consolidar los informes de quejas y reclamos. Orientar los procedimientos relacionados con la calidad del servicio y socializarlos con el personal de la operación. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento al desempeño. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo.

### **Competencias Comportamentales**

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- o Iniciativa
- o Trabajo en Equipo
- o Manejo de la Información
- o Toma de Decisiones
- o Dinamismo
- o Dirección y Desarrollo de Personal

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- o Maneja herramientas para análisis de datos
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- o Tiene conocimientos en herramientas de medición de la satisfacción
- o Tiene conocimientos en Análisis estadístico de procesos y datos y de Excel avanzado
- o Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Remuneración mínima propuesta**

3,9 SMMLV

### **3.6.3.6. AGENTE JUNIOR**

Bachiller con alguna experiencia en procesos de servicio al cliente.

#### **Actividades**

Recibir, según el protocolo definido, las PQR'S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR's del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes. Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual de desempeño.

#### ***Competencias Comportamentales***

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- o Competencia de Redacción y Ortografía
  
- o Capacidad de Análisis

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- o Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información

- o Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- o Conoce las funciones, procesos y procedimientos y demás facultades de la Entidad

### **Remuneración Mínima Propuesta**

1.5 SMMLV

### **3.6.3.7. AGENTE SENIOR**

Estudiante de educación superior que haya completado como mínimo cuatro semestres y tenga mínimo un año de experiencia en contact center.

#### **Actividades**

Recibir, según el protocolo definido, las PQR`S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR`s del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes. Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Realizar las labores de apoyo y de soporte que le sean asignadas. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual a la gestión.

#### **Competencias Comportamentales**

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- o Manejo de la Información

#### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce las funciones, procesos y procedimientos y demás atribuciones de la Entidad en general
- o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- o Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- o Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- o Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Remuneración mínima propuesta**

1.8 SMMLV

### **3.6.3.8. AGENTE MASTER**

Estudiante de último semestre de educación superior en nivel técnico, tecnológico o superior que tenga mínimo un año y medio de experiencia en contact center.

#### **Actividades**

Recibir, según el protocolo definido, las PQR'S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR's del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes. Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Realizar las labores apoyo administrativo y de soporte que le sean asignadas. Realizar las capacitaciones y monitoreos mensuales que le programe su superior. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual de desempeño.

#### **Habilidades Básicas**

- o Orientación al resultado
- o Orientación al usuario
- Buena Comunicación verbal y escrita

#### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- o Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
  - o Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
  - o Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
  - o Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
  - o Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
  - o Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR'S y recursos de Ley
  - o Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad.
- Manejo de ofimática

#### **Remuneración mínima propuesta**

2,3 SMMLV

### **3.6.4. ESTRATEGIAS PARA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El presente y futuro de toda organización depende en mucho de lo bien que se administre el personal, sabemos que las organizaciones necesitan desarrollar al máximo la habilidad, motivación, satisfacción, cooperación y entusiasmo de los trabajadores para el logro de sus fines

propuestos. Dado que el elemento humano es el principal y común denominador de la eficiencia y eficacia, es necesario contar con unas buenas estrategias para la administración del talento humano.

Para el ICFES es fundamental proveer a la ciudadanía información confiable, oportuna y pertinente, resultado de evaluaciones, análisis e investigaciones sobre la educación, por esta razón es muy importante que el proveedor cuente con unas estrategias para la administración del talento humano que promuevan su desarrollo, que mitiguen el riesgo de dar información inadecuada o un trato inadecuado al ciudadano, que contribuyan a disminuir el porcentaje de rotación y aumenten la retención del personal mejor calificado asignado a la operación.

El proveedor debe presentar en su propuesta comercial las estrategias que utilizará para la administración del talento humano del personal asignado a la operación, especificando la descripción, procedimientos y planes asociados a estas. Estas estrategias pueden ser:

- o Reclutamiento y selección del personal
- o Plan de incentivos
- o Capacitación, formación y desarrollo
- o Plan de carrera
- o Evaluación de Competencias
- o Seguimiento al desempeño
- o Medición de clima organizacional
- o Programa de bienestar social
- o Programa de higiene, seguridad y salud ocupacional

## **Capítulo 4**

### **4. FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES**

#### **4.1. FACTURACIÓN**

El proveedor facturará mensualmente el servicio prestado, discriminando los costos de personal base, los costos de personal de apoyo (si los hay), los costos de infraestructura tecnológica, los costos de infraestructura física respetando los valores unitarios presentados en la oferta comercial.

Para el proceso de facturación del servicio mensual es requisito que el supervisor haya expida el respectivo recibo a satisfacción del informe correspondiente.

#### **4.2. PENALIZACIONES**

El ICFES aplicará una multa de 0.5% del valor de la factura cuando el proveedor no atienda dentro de los niveles de servicio pactados el número de pqr's proyectadas para un canal durante el mes facturado.

Igualmente se aplicará una multa del 0.2% por cada evento adverso que se presente en el transcurso de la operación. Se entiende por evento adverso un perjuicio moral, económico, jurídico, académico o laboral para un ciudadano, para una Institución Educativa o para el ICFES por acción u omisión del personal que atiende los canales de contacto.

Cuando se pierda el nivel de servicio sobre un número de llamadas igual o inferior al número de llamadas proyectadas más el 10% adicional, se aplicará una multa de 0.5% del valor de la factura del mes afectado.

Cuando se incumplan los niveles de servicio por fallas atribuibles al ICFES, el proveedor deberá documentar el caso y no se tendrá en cuenta para la aplicación de multas.

## **ANEXO DE ESTADÍSTICAS POR CANAL 2011 Y 2012**

En el archivo de Excel que se adjunta, se relaciona la cantidad de PQR's recibidas por cada canal en cada uno de los meses de 2011 y 2012, junto con el nivel de servicio alcanzado y el número de asesores activos en cada período.

### **DOCUMENTOS ANEXOS**

Hacen parte integral del presente anexo técnico los documentos de Excel que se relación a continuación

- Call Flow
- Dimensionamiento Abril-Diciembre 2013
- Estadísticas Canales 2011 – 2012
- Llamadas Por Intervalo de Media Hora