ANEXO TÉCNICO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS INSCRITOS EN EL CONCURSO DE PATRULLEROS Y CONCURSO PARA INGRESAR AL CURSO DE CAPACITACIÓN PARA ASCENSO AL GRADO DE TENIENTE CORONEL.

JUNIO DE 2018

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 3
3. ALCANCE DEL OBJETO 3
4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS 4
5. CONDICIONES TÉCNICAS PARA PRESTAR EL SERVICIO 6
6. RECURSO HUMANO 9
7. ENTREGABLES ANTES DE LA EJECUCIÓN 11
8. GESTIÓN DE INFORMES 11
8.1 Consolidación de informes 11
8.2 Informe Ejecutivo por prueba 12
9. OFERTA ECONÓMICA 13
10. GLOSARIO 13

1. INTRODUCCIÓN

Hace parte del objeto misional del Icfes a partir de la expedición de la Ley 1324 de 2009, el servicio de evaluación de la educación que le sean encargado por entidades públicas o privadas.

La aplicación de todas las pruebas desarrolladas por el Icfes deben cumplir con los principios de igualdad, trasparencia y bajo los mismos procedimientos en cada uno de ellos, la estandarización de los procesos, procedimientos y el estricto cumplimiento de los tiempos definidos para el desarrollo de cada una de las etapas, permite asegurar las aplicaciones con los más altos estándares de calidad, por lo cual todo contratista debe a través del personal dispuesto en cada una de las actividades contratadas, dar cumplimiento a todos los procedimientos y protocolos requeridos por el Icfes.

Como parte de los procesos del Icfes, en el contexto de la aplicación del concurso de patrulleros, y concurso de academia, tiene como necesidad realizar contacto y brindar soporte. Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos del Icfes es la evaluación en sí de las pruebas, se requiere la contratación de un tercero para la atención de consultas que surjan de las etapas de aplicación, calificación y resultados de las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros. Adicionalmente, la atención de consultas que surjan de aplicación y calificación de las pruebas de conocimientos policiales y jurídicos para el concurso de academia.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Prestar el servicio de Contact center para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de Teniente Coronel.

3. ALCANCE DEL OBJETO

Prestar el servicio de gestión telefónica, responder PQRS, correos electrónicos y cualquier otra modalidad a través de la cual se reciban consultas y/o reclamaciones sobre las pruebas patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel relacionadas con el proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes, disponiendo de los recursos físicos y humanos necesarios para soportar los operativos en cuanto a volúmenes de llamadas inbound según se requiera en los tiempos establecidos y con los resultados exigidos por el instituto.

La información suministrada tiene carácter reservado y es de uso exclusivo del Icfes, la cual solo puede ser utilizada para el cumplimiento del objeto contractual, no puede ser usada para fines distintos o para provecho particular del Contratista. Por lo anterior, toda la documentación e información entregada por el Icfes para ejecutar la labor específica es de propiedad exclusiva de la entidad, por lo tanto, no puede utilizarse para procesos diferentes a los contratados, so pena de la responsabilidad legal que le asiste por la violación de la reserva y exclusividad de la información.

En desarrollo de la ejecución contractual, el operador de Contact Center deberá desarrollar las siguientes actividades:

4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Atender todas las llamadas, PQRS, correos electrónicos y cualquier otra modalidad a través de la cual se reciban consultas y/o reclamaciones sobre las pruebas patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel ,que ingresen del servicio contratado y que sean registradas por la planta telefónica del CONTACT CENTER o correo electrónico, cumpliendo con los niveles de servicio y las demás condiciones de calidad y oportunidad que exige Icfes para la prestación del servicio. El cumplimiento de los niveles de servicios exigidos se verificará a través de los reportes generados semanalmente.

2. Monitorear el servicio de los agentes, garantizando que cumplan con los protocolos de atención definidos por el supervisor del Icfes, la calidad y oportunidad de la información suministrada y los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio. El reporte de monitoreo deberá ser entregado de manera mensual al Icfes con el objetivo de realizar el seguimiento en comité con el operador.

3. Determinar semanalmente el recurso humano con los diferentes componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos. El pronóstico deberá ser enviado semanal el día que defina el supervisor del contrato.

4. Contar con diferentes niveles de monitoreo: el de apoyo inmediato de los supervisores, el interno realizado por los monitores de calidad del área de Calidad del contratista y el externo realizado por el Icfes.

5. Describir detalladamente los diferentes mecanismos de control a suministrar tales como: tableros de control en tiempo real e históricos, los procedimientos de monitoreo de la calidad del servicio, alertas por duración de llamadas y/o volumen de llamadas y/o abandonos, posibilidad de captura de llamadas por un perfil superior, grabación de llamadas etc.

6. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las pruebas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoria exigido.

7. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto, esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.
8. Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos para la correcta prestación de los servicios que garanticen la productividad y calidad en la atención del CONTACT CENTER.

9. El contratista debe contar con las instalaciones e infraestructura tecnológica adecuada para la ejecución del contrato, cumpliendo con las especificaciones técnicas y de comunicaciones requeridas para su óptimo funcionamiento.

10. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas etc.).

11. Suministrar el recurso humano requerido para la operación del CONTACT CENTER, cumpliendo con los perfiles establecidos.

12. Elaborar los reportes e informes de gestión necesarios para el direccionamiento del CONTACT CENTER de acuerdo con los requerimientos del presente documento, cumpliendo con la periodicidad y la estructuración definida por Icfes.

13. Elaborar el plan de evaluación para los agentes, estructurando y documentando los estándares e indicadores que se establezcan conjuntamente con el Icfes como medida de evaluación del servicio. El plan de evaluación debe ser aplicado de manera mensual y se deberá informar al Icfes sobre los eventos, actividades y reconocimientos a que sean acreedores los agentes de la operación.

14. Capacitar permanentemente el recurso humano que soporta el funcionamiento del CONTACT CENTER, garantizando calidad en el servicio prestado. Las capacitaciones dictadas inicialmente por el Icfes deben ser grabadas y documentadas por el CONTACT CENTER como herramienta de trabajo de sus formadores, adicionalmente deberá garantizar mínimo 3 horas de capacitación mensual de refuerzo y/o actualización por agente.

15. Anexar la descripción de los procesos de selección de personal y de capacitación, asegurando que todo el recurso humano recibe periódicamente entrenamiento en atención telefónica, manejo de etiqueta y cortesía, servicio al cliente, manejo de la voz, manejo de usuarios difíciles, así como en temas propios del Icfes.

16. Capacitar en coordinación con el Icfes y previa suscripción del contrato al recurso humano seleccionado para operar en el CONTACT CENTER. El Icfes se reserva el derecho de exigir el reemplazo o el retiro de cualquier agente, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Los reemplazos o retiros se solicitarán basados en los resultados expuestos en los reportes de monitoreo y evaluaciones de conocimiento.

17. Elaborar y presentar al Icfes el plan de contingencia para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse fallas en:
    - Planta telefónica
    - Plataforma de Multicanal (si esta última se define en la estrategia).
    - Servidores, redes y sistemas de información en general
    - Sistema automatizado de respuesta interactiva (Buzón de voz)
    - Acceso a Internet
    - Instalaciones e infraestructura
    - Sistema general de seguridad industrial, en el que se describa los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales

18. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio, manteniendo los niveles de servicio exigidos en este documento.

19. El proveedor deberá atender todas las reclamaciones que surjan del proceso de acuerdo con las tipologías identificadas, algunas de ellas deberán remitirlas a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos.

20. El contratista deberá garantizar respuesta mediante plantillas, debidamente aprobadas por el Icfes, para velar por el cumplimiento del protocolo y calidad de la prestación del servicio.

21. El contratista deberá implementar la modalidad BPO a la operación del centro de gestión del servicio a través de un CRM colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el ICFES teniendo una trazabilidad y archivo de cada comunicación nombrada con tipo de documento del usuario, persona individual cédula.

22. Cumplir las demás obligaciones que se deriven de la oferta y de la naturaleza del objeto del contrato.

    Las actividades anteriormente mencionadas serán medidas en su cumplimiento en cada uno de los reportes y documentos que deberá entregar el CONTACT CENTER. Así mismo el Icfes y el CONTACT CENTER realizarán comités de seguimiento, de los cuales se levantarán actas en las que se reportará el cumplimiento y avance de la prestación del servicio del CONTACT CENTER.

5. CONDICIONES TÉCNICAS PARA PRESTAR EL SERVICIO

a) **Sistema de Información:**

El CONTACT CENTER deberá garantizar la infraestructura tecnológica necesaria para permitir la conectividad y acceso permanente durante la ejecución del contrato a los sistemas de información y planes de contingencia que garanticen la continuidad de la comunicación con el área destinada para la operación y atención telefónica del CONTACT CENTER.

Horario de prestación del servicio Domingo a Domingo desde las 7:00 am a las 7:00 pm.

El CONTACT CENTER deberá estar en capacidad de implementar los ajustes y actualizaciones respectivas para garantizar la conectividad y acceso permanente en caso de que el Icfes solicite alguna modificación en su sistema de información o en el esquema de contingencia.

En los casos en los que se presenten fallas técnicas o de comunicaciones que impidan el acceso al sistema de información, el CONTACT CENTER deberá garantizar la infraestructura y procesos necesarios al interior del área destinada para la operación y atención telefónica con óptimos niveles de acceso y redundancia; los procesos deben contemplar la actualización de la información en el sistema de información una vez superadas las fallas y dada por terminada la contingencia.

b) Servicios Ofrecidos a través del CONTACT CENTER

A continuación, se detallan las actividades relacionadas con la gestión telefónica que se podrán realizar acorde al objeto de esta contratación:

a) **Línea** (In-bound)

Realizar la adecuada y oportuna atención telefónica de llamadas entrantes de los usuarios, esto deberá ser realizado en las instalaciones del CONTACT CENTER con recurso tecnológico y recurso humano del mismo para garantizar respuesta a:

- Confirmación de datos de operadores contratados por el Icfes (Autorizados).
- Orientación frente a dudas e inquietudes de las pruebas y el proceso de aplicación.
- Recepción y direccionamientos de PQRs según corresponda.
- Novedades antes, durante y después de la aplicación de las pruebas.

El proveedor deberá entregar un reporte diario de los casos recibidos, gestionados y cerrados. El CONTACT CENTER debe estar en capacidad de aumentar o disminuir la cantidad de asesores de acuerdo a las necesidades de la operación.

b) Otros requerimientos:

Sistema de grabación del 100% de las llamadas (entrantes y salientes si se requiere)

El CONTACT CENTER debe estar en capacidad de archivar las grabaciones de las llamadas de los servicios por un espacio de un año, dichas grabaciones deben estar etiquetadas con el nombre de la prueba, la fecha de la llamada y el número de identificación del usuario.

Esta información podrá ser modificada de acuerdo a las solicitudes del Icfes.

- Se debe garantizar la tipificación del 100% de las llamadas y el registro de cada una de ellas a través de un software CRM.
- Marcador/Dialer Automático
- Importación Bases de Datos Campañas Llamadas Salientes

- Grabación de Llamadas (Preseleccionada por agentes/tipos de llamada o bajo demanda)

Monitoreo

- Seguimiento de Llamadas Activas en tiempo real
- Seguimiento del estado de los Agentes en tiempo real
- Reportes: según solicitud
- Scripting: Descripción de la labor
- Integración con cualquier aplicación del Icfes CRM, etc.
- Escuchas, Intervenciones e Intrusiones:
  - Escucha (Spy)
  - Escucha con Intervención Unilateral al Agente (Spy con Whisper)
  - Intrusión en la Llamada (Call Intrusión)
  - Otros servicios:
  - Control tiempos descanso y productividad por agente
  - Creación de campañas fácil e intuitiva
  - Multisede ilimitado, tantas sedes como agentes
  - KPI (Indicadores de Rendimiento/Productividad)
  - Modificaciones/Gestiones en caliente

Para participar en dicha selección el operador en primera instancia debe cumplir las siguientes características:

- **Planta Física:** La infraestructura física requerida consiste fundamentalmente en el espacio, los puestos de trabajo, los equipos con las licencias necesarias para la operación según requerimiento de contrato.

- **Puestos de Trabajo:** Los puestos de trabajo del área de atención telefónica del CONTACT CENTER, suministrados por el contratista en sus instalaciones físicas deberán ser cubículos separados para evitar la interferencia de ruido entre los agentes. Así como cumplir con todas las normas de espacio y ubicación para el buen desempeño de la labor de los agentes adecuados a las normas de Salud ocupacional (porta teclados, silla ergonómica con apoyabrazos graduables, apoya pies, entre otros).
- **Planta Telefónica:** El proveedor debe poner a disposición del Icfes, durante el tiempo que dure el contrato los puertos necesarios para soportar los volúmenes de llamadas requeridos según corresponda.

- **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 en tiempo real y de generar reportes históricos. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato por parte del Icfes o a quien este designe.

- **Disponibilidad de canal de voz y datos dedicado:** Se requiere la disponibilidad de canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up.

- **Puntos de grabación:** Los puntos de grabación son para todo el personal del equipo del canal telefónico que se requiera según el contrato.

- **Horario de Servicio:** El horario de los servicios del CONTACT CENTER será el que permita dar respuesta oportuna a los requerimientos propios de cada prueba.

6. RECURSO HUMANO

El Icfes ha definido las actividades y competencias requeridas para cada uno de los perfiles que debe hacer parte de la operación del Contact Center.
El proveedor debe evaluar las competencias de todo el equipo de trabajo 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.

JEFE DE OPERACIONES	
Perfil	Profesional en cualquier disciplina, con una experiencia mínima de cinco años en Contact Center como jefe de operaciones y haber tenido a su cargo equipos de mínimo veinte personas.
Cantidad	Uno con dedicación exclusiva al proyecto.
Actividades	• 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. • Documentar 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. • 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.

SUPERVISOR CENTRO DE CONTACTO	
Perfil	Profesional en cualquier disciplina, con un mínimo de un año de experiencia como supervisor de Contact center.
Cantidad	Uno Con dedicación exclusiva al proyecto.
Actividades	• Capacitar a los agentes que hagan parte del proyecto • Realizar monitoreo y retroalimentación al equipo de trabajo • Generar los diferentes reportes solicitados por el Icfes. • Asegurar la interiorización de procedimientos del grupo de trabajo • Realizar procesos de control de calidad • Otras, según las necesidades del servicio

AGENTE	
Perfil	Profesional o Estudiante de educación superior a nivel tecnológico que haya completado como mínimo el 50% del plan de estudios y tenga mínimo un año de experiencia como agente en Contact center.
Cantidad	Los que se requieran para el cumplimiento de los acuerdos del servicio. Con dedicación exclusiva al 100% al proyecto.
Actividades	• Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. • Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. • Identificar necesidades de información y reportarlas al superior inmediato. • Realizar las labores de apoyo y de soporte que le sean asignadas. • Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento a la gestión. • Otras, según las necesidades del servicio establecidas.

Nota: El operador deberá disponer de manera permanente de cinco (5) agentes y sus respectivos componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo.

7. ENTREGABLES ANTES DE LA EJECUCIÓN

El Contratista debe entregar en la primera semana de perfeccionamiento del contrato:

- El manual operativo donde indique los actores, tiempos, procesos, protocolos y procedimientos para el desarrollo del presente contrato, las personas responsables para

la ejecución de cada actividad, los controles de calidad establecidos y los responsables de los mismos y las funciones que deben desempeñar para el desarrollo de las mismas.

- Un documento de alcance tecnológico en el que se detalle:
  - Sistema de Información especificando módulos de manejo
  - Números de Contacto telefónico (018000 y números locales en Bogotá):
  - Conectividad y seguridad
  - Planta Telefónica y Servicio de Telefonía
  - Servidores para Contingencia
  - Digitalización de información
  - Cableado Estructurado datos y energía
  - Características de los Equipos de Cómputo para los agentes
  - Infraestructura Administrativa Requerida

- El cronograma de actividades de acuerdo con las fechas según el alcance del contrato y según las fechas críticas de las diferentes etapas, cuyos plazos máximos serán definidos por la supervisión del contrato.
- Flujograma de comunicaciones entre el Coordinador General del proyecto y su estructura administrativa, entre la supervisión del contrato y el Coordinador General durante la ejecución del contrato.
- El contratista deberá entregar un dimensionamiento semanal y mensual en el que defina pronóstico de llamadas y programación de turnos del personal necesario para el desarrollo de la operación de los servicios administrados por éste. La propuesta debe describir: la cantidad de agentes, la distribución de los turnos, el número de puestos de trabajo que proyectan tener para la atención de las líneas inbound.
- Presentar oportunamente el informe e indicador de seguimiento de calidad de respuestas brindadas por el CONTAC CENTER.

8. GESTIÓN DE INFORMES

8.1 Consolidación de informes

Durante el proceso contratado el contratista deberá entregar un informe semanal en medio magnético de acuerdo a los requerimientos del Icfes, con la información estadística, de seguimiento y control de los diferentes servicios contratados, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento de la operación.

Los informes básicos requeridos por el Icfes son:

a. Número total de llamadas recibidas (por IVR y con paso a asesor)
b. Número de llamadas atendidas por agente y consolidado
c. Número de llamadas abandonadas
d. T iempo de duración de llamadas atendidas por agente
e. Tiempo promedio de espera antes de ser atendidas por agente
f. Tiempo promedio de espera antes de abandonar la línea

g. Número de llamadas atendidas por cada opción del menú del IVR
h. Retención del IVR
i. Tiempo promedio de navegación en el IVR
j. Promedio de llamadas por hora
k. Porcentaje de llamadas que provienen de ciudades diferentes a Bogotá
l. Nivel de Servicio
m. Llamadas cortas (menores a 10 segundos)
n. Número de Asesores conectados.
o. Horas de conexión por asesor y consolidado
p. Informes de Monitoreo
q. Soporte de las capacitaciones y evaluaciones realizadas a cada agente.
r. Informe de tipificación del 100% de las llamadas
s. Informe de usuarios reiterativos y causas
t. Los adicionales que requiera el Icfes.

8.2 Informe Ejecutivo por prueba

El Contratista deberá entregar a la supervisión del contrato dentro de los 8 días calendario siguientes a la finalización de la actividad contratada un informe de su gestión de las labores logísticas llevadas a cabo antes, durante y después de cada prueba, el cual debe incluir los datos correspondientes a cada una de las etapas del proceso (convocatoria, selección, capacitación, desempeño, evaluación, etc; el porcentaje de cumplimiento del personal que listó previo al proceso, versus el personal que realmente participó del mismo, oportunidad de mejora, para todo lo escrito en el informe debe existir evidencia en el sistema de información. También se debe entregar el cronograma ejecutado, donde se evidencien las actividades y responsables que las ejecutaron. Adicional que contenga todos los procesos y novedades presentadas durante la ejecución del contrato junto con los indicadores correspondientes, este informe debe ser entregado en físico y medio magnético al final del proceso al supervisor del contrato ,en éste informe se debe incluir el cronograma ejecutado, fechas de inicio y terminación de cada uno de los procesos y situaciones especiales que se hayan presentado en cada uno de los mismos y los documentos soportes a que haya lugar, entre otros.

9. OFERTA ECONÓMICA

El contratista deberá ofertar un costo único del servicio a contratar por (1) agente por día contemplado la infraestructura tecnológica y los requerimientos antes descritos, el cual debe especificar el valor con y sin impuestos.

Los valores unitarios ofertados se deben mantener para las solicitudes desde (1) agente sin límite de cantidad.

10. GLOSARIO

ÍTEM	DEFINICIÓN
Equipo Icfes	Es el grupo de funcionarios del Icfes encargado de gestionar al interior del Icfes la aplicación de la prueba.
Operador	Empresas de soporte logístico para la realización de una Prueba(impresión, transporte, aplicación, suministro)
Aplicación:	Se refiere al día en que los examinandos presentan la prueba. También puede referirse a todo el proceso de organización y administración previo y posterior a la prueba.
Examinando/usuario	Es la persona que se encuentra registrada para presentar un examen
Sitio de aplicación	Es la instalación física donde se aplica la prueba.
Prueba	Es cada uno de los eventos que gestiona el Icfes a través de un contratista para poder evaluar a los examinandos de la misma.
Sesión	Tiene 2 significados: - Es el horario del día en que se aplica la prueba. Puede ser Mañana o Tarde. - Es el tiempo estimado para la realización de una actividad
Agente	Es la persona que ejerce funciones operativas dentro de un centro de contacto.
CRM	Customer Relationship Management. Sistemas informativos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes
KPI	Indicadores de Rendimiento/Productividad
IVR	Sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
BOP	Subcontratación de funciones.