Análisis del estudio de mercado realizado para:

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN Prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel de la vigencia 2018.

1. ASPECTOS GENERALES

De acuerdo con lo establecido en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, el Icfes suscribió con la Policía Nacional el convenio interadministrativo No. 80-5-11015-158, mediante el cual se comprometió a realizar la Construcción, diagramación, aplicación, calificación y publicación de resultados de las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros, previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de Subteniente.

En las pruebas que adelanta el Icfes, con independencia de que sean pruebas de estado o aquellas encargadas por entidades públicas o privadas, se adelantan procesos independientes de impresión, lectura, empaque secundario y terciario, transporte y logística de aplicación, lo que permite generar procesos de control simultáneos.

Se requiere realizar la gestión telefónica sobre las consultas y/o reclamaciones que realicen los usuarios sobre las pruebas, el proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes, por lo cual se requiere disponer del recurso físico y humano necesarios para soportar los operativos que, en cuanto a volúmenes de llamadas inbound se requiera en los tiempos establecidos y con los resultados exigidos por el instituto para la atención de las consultas o requerimientos realizados por los inscritos para las pruebas ascenso patrulleros y ascenso al grado de teniente coronel.

Por lo anterior y con el objeto dar cumplimiento estricto al convenio suscrito con la Policía Nacional, se requiere adelantar la contratación 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 de la vigencia 2018

1.1. ASPECTOS DEL MERCADO:

Luego de realizar consulta en la página www.contratos.gov.co, sitio web que agrupa todos los procesos de selección que realiza el estado Colombiano, en relación con los proceso de contact center, se encontró que algunas entidades públicas adelantan este tipo de contratación relacionada específicamente con publicidad o mercadeo de productos específicos, con una unidad de medida de mes/servicio y en ocasiones, asocian porcentajes de comisión por venta.

Por otra parte se cuantifica la prestación del servicio de capacitación en contact center, situación diferente al objeto de este proceso.

El Icfes requiere el servicio de contact center por hombre/día, lo que genera una diferencia total respecto de la consulta realizada, razón por la cual se solicitaron cotizaciones a empresas que en el mercado prestan este servicio.

1.2. CONDICIONES TÉCNICAS:

Las especificaciones y condiciones técnicas del presente proceso se encuentran establecidas en el anexo técnico, que hace parte de este proceso.

1.3. ASPECTOS LEGALES:

Acuerdo 006 de 2015, "Por medio del cual se adopta en el manual de contratación para el Instituto Colombiano de Evaluación de Educación -ICFES", que determina las modalidades de contratación y el procedimiento para definirlas.

Dado lo anterior y según lo estipulado en el mencionado acuerdo, específicamente en el artículo 11, literal b). "Invitación cerrada. iii) Cuando el valor del bien, obra o servicio por contratarse sea igual o inferior a Novecientos Salarios Mínimos Legales Mensuales (900 SMLMV) y superior a Cien Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (100 SMLMV), salvo que, por razón de condiciones diferentes al precio, deba aplicarse otro procedimiento de selección regulado en el presente manual", proceso que debe aplicarse para la contratación de la prestación del servicio de empaque secundario y terciario de los elementos que conforman la prueba psicotécnica y de conocimiento policiales para el concurso de patrulleros previo al curso de capacitación para ingreso al grado de subteniente de la vigencia 2018.

2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

2.1. ADQUISICIONES PREVIAS:

Para el análisis de la demanda se consideraron las adquisiciones o contrataciones realizadas por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, para la prestación del servicio de empaque secundario y terciario del material de examen para las pruebas de estado, se encontró la siguiente:

Número de proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
Derivado No. 1 Convenio interadministrativo 306 de 2017	Celebrado	Prestar el servicio como centro de contacto para soportar la las actividades de la evaluación de carácter diagnóstico formativa en el País (ECDF), para el ascenso y reubicación salarias de los docentes y directivos docentes.	$640.000.000	Hasta 31 de diciembre de 2017

Número de proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
Derivado No. 2 Convenio interadministrativo 306 de 2017	Celebrado	Prestar el servicio como centro de contacto para soportar la las tapas de aplicación, calificación y resultado de las pruebas psicotécnicas y de conocimiento policiales para el concurso de patrulleros y la atención de consultas que surjan de aplicación y calificación de las pruebas de conocimientos policiales y jurídicos para academia ASPOL 2018.	$90'610.367	Hasta 31 de diciembre de 2017

Número de proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
253 de 2016	Celebrado	Prestar el servicio como centro de contacto para soportar la ejecución de los contratos con el Ministerio de Educación, relacionados con las pruebas Saber 3°,5°,9° y ascenso docente y reubicación salarial para el año 2016.	$625.920.804	Hasta 31 de diciembre de 2016

Los valores reflejados de las adquisiciones previas, específicamente con el valor total contratado en el derivado No. 2 de 2017, reflejan que la consulta realizada, se ajusta al mercado, por cuanto la variación de las cotizaciones en 2018, radica fundamentalmente en el incremento en el personal, puestos y plazo de ejecución del contrato.

El contrato derivado No. 2 se ejecutó en dos meses, así las cosas, solo bajo el incremento en el plazo de ejecución dos de las cotizaciones que se recibieron se encuentran muy cercanas a ese valor, por tanto se utilizará el valor promedio de las cotizaciones más bajas.

2.2. HISTÓRICO ADQUISICIONES OTRAS ENTIDADES:

Para conocer el histórico de adquisiciones en otras entidades se consultó en www.contratos.gov.co los procesos adelantados sobre la prestación de servicios de contact center, de manera genérica, encontrando:

Número de proceso	Tipo de Proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
S/N	Régimen Especial	Convocado	PRESTAR SERVICIOS DE CONTACT CENTER EN LA E.S.E. HOSPITAL SAN MARTIN DE PORRES CHOCONTA CUNDINMAMARCA..	$167.000.000	No reporta

Número de proceso	Tipo de Proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
117	Régimen especial	Celebrado	EJECUCIÓN DE LABORES DE APOYO EN CALL CENTER Y EN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL MARCO DE LA HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.	$ 10,435,500	1 mes

Número de proceso	Tipo de Proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
S/N 2017	Régimen especial	Celebrado	Prestación de servicios par call center	$17'000.000	1 mes

Número de proceso	Tipo de Proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
016-2009	Subasta	Celebrado	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA INFORMACIÓN AL PÚBLICO SOBRE LOS TRÁMITES QUE REALIZA EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	$ 804,641,557	8 meses

Número de proceso	Tipo de Proceso	Estado	Objeto	Cuantía	Duración
20160002	Régimen especial	Celebrado	PRESTACION DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER DE AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.	368,130,963	10 meses

En los procesos consultados y relacionados, los tres últimos se relacionan con la prestación del servicio que el Icfes pretende adelantar, sin embargo para el caso de los valores más altos se solicita personal 7x24, en tres turnos de ocho horas, con un número definido de personas, calculado por mes, así las cosas, no pueden utilizarse para la comparación de costos de este proceso, por cuanto la necesidad que se pretende atender con esta contratación, se satisface con un turno de ocho horas y un máximo de 10 agentes para la atención, razón por la cual no puede ser utilizado para el análisis del precio.

2.3. IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS:

Los riesgos implícitos para el ICFES en la ejecución del presente contrato se enuncian en la matriz anexa

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA:

Con el fin de tener insumos suficientes para determinar el precio de mercado del servicio a contratar, se invitó a las siguientes empresas expertas en procesos de empaque secundario y terciario primario a cotizar:

- Outsourcing S.A.
- Atento
- Colombia Outsourcing
- Sitel Group
- Intercontact Group
- Américas Business Process Services
- Contact Center Group S.A.S.

4. PRECIO DEL MERCADO:

A la invitación enviada a las anteriores empresas, se adjuntó el anexo técnico que contiene el objeto a contratar para la servicio de empaque secundario y terciario de los elementos que conforman las pruebas psicotécnicas y de conocimiento policiales para el concurso de patrulleros previo al curso de capacitación para ingreso al grado de subteniente - 2018, recibiendo una sola:

COTIZACION No.	VALOR
Cotización No. 1	$ 366.168.000
Cotización No. 2	$ 185'640.000
Cotización No. 3	$ 171'360.000

Tomando en consideración que para el año 2017, el valor del contrato con este mismo objeto tuvo un valor de $90'610.367 por dos meses de ejecución, el cual contemplo 7 puestos y 7 agentes, los cuales difieren del actual proceso, sin embargo si se toma el valor contratado en 2017 y se multiplica por los cuatro meses requeridos, sin incrementar el número de puestos y agentes y sin incluir el IPC acumulado, se obtiene un valor cercano a la segunda cotización, por tal razón y con el fin de optimizar los recursos, se tomaran las cotizaciones No. 2 y 3 para la definición del presupuesto.

VALOR ESTIMADO Y JUSTIFICACIÓN:

Se toman los valores de las cotizaciones No. 2 y No. 3 y se realiza un promedio entre las dos, obteniendo como valor máximo para la contratación de la prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al

curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel. Vigencia 2018 la suma de: **CIENTO SETENTA Y OCHO MILONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($178'500.000)** incluido IVA y demás costos directos e indirectos, tasas, contribuciones e impuestos que deban ser cancelados por el contratista.

GIOVANY BABATIVA MÁRQUEZ
Director de Producción y Operaciones

Sandra Jaber Martínez

Cotizaciones Contac Center Patrulleros y Mayores

EMPRESA	ÍTEM	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA SIN IMPUESTOS	TOTAL IMPUESTOS	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA CON IMPUESTOS	iva	ica	Estimado valor de contrato con 10 agentes por 4 meses (sep, oct, nov y dic)
Intercontact Group	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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	$ 254.283,00	$ 50.857,00	$ 305.140,00	19%	1%	$ 366.168.000
Américas Business Process Services	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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	$ 130.000,00	$ 24.700,00	$ 154.700,00	19%		$ 185.640.000
Contact Center Group S.A.S	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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	$ 120.000,00	$ 22.800,00	$ 142.800,00	19%		$ 171.360.000

MINEDUCACIÓN icfes mejor saber GOBIERNO DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
SERVICIO DE CONTACT CENTER
FORMATO ECONÓMICO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE:

El proponente debe diligenciar las celdas grises, correspondientes al ítem solicitado.

ÍTEM	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA SIN IMPUESTOS	TOTAL IMPUESTOS	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA CON IMPUESTOS
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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.			$ -
TOTAL COSTO			

Nombre y firma del representante legal

Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>

Solicitud cotización servicio de Contact Center-Icfes

7 mensajes

Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co> 16 de julio de 2018, 15:50
Para: ovalenciav@outsourcing.com.co
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

Buenas tardes,

El Icfes se encuentra interesado en adelantar la contratación de la 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, para lo cual requiere cotizar en el mercado el costo del servicio, razón por la cual lo invito a presentar cotización, a más tardar, el próximo miércoles 18 de julio antes de las 4:00 p.m.

Para los efectos remito anexo técnico y formato económico

Agradezco su colaboración y cualquier inquietud quedo atenta.

Jackeline Gómez Giraldo
Subdirección de Aplicación de Instrumentos
Calle 26 N. 69-76 • Edificio Elemento Torre 2 piso 16
Teléfono +57 (1) 4841410
jgomez@contratista.icfes.gov.co

www.icfes.gov.co ICFES @ICFEScol

GOBIERNO DE COLOMBIA

piensa en verde
Por favor considere su responsabilidad ambiental antes de imprimir este e-mail
Before you print these e-mail take into account your compromise with a sustainable world

2 archivos adjuntos

Anexo técnico Contact Center soporte Patrulerros y Mayores 2018.pdf
514K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018.xls
66K

Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co> 16 de julio de 2018, 15:51
Para: jairo.valdes@americasbps.com, claudia.paez@americasbps.com
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

[El texto citado está oculto]

2 archivos adjuntos

Anexo técnico Contact Center soporte Patrulerros y Mayores 2018.pdf
514K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018.xls
66K

Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co> 16 de julio de 2018, 15:51
Para: paula.calderon@atento.com.co
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

[El texto citado está oculto]

2 archivos adjuntos

Anexo técnico Contact Center soporte Patrulerros y Mayores 2018.pdf
514K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018.xls
66K

Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co> 16 de julio de 2018, 15:52
Para: marcela.giron@ccgltda.com
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

[El texto citado está oculto]

2 archivos adjuntos

Anexo técnico Contact Center soporte Patrulerros y Mayores 2018.pdf
514K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018.xls
66K

Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co> 16 de julio de 2018, 15:53
Para: info@cos.com.co
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

[El texto citado está oculto]

2 archivos adjuntos

Anexo técnico Contact Center soporte Patrulerros y Mayores 2018.pdf
514K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018.xls
66K

Linda Perez <lperez@ccgltda.com> 18 de julio de 2018, 14:51
Responder a: lperez@ccgltda.com
Para: jgomez@contratista.icfes.gov.co, Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>
Cc: Lperez@ccgltda.com, marcela.giron@ccgltda.com

Cordial saludo Sra. Jackeline Gómez,

De acuerdo a su requerimiento, aadjunto el portafolio de servicios y formato económico para su evaluación.

Quedo a la espera de sus comentarios.

Cordialmente,

Linda Cristina Pérez
Gerente Operativa
Contact Center Group S.A.S
PBX.(57-1) 3086742| Cel.300- 4461295
lperez@ccgltda.com | www.ccgltda.com

De: Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co>
Enviado el: lunes, 16 de julio de 2018 03:53 p.m.
Para: marcela.giron@ccgltda.com
CC: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>; Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>
Asunto: Solicitud cotización servicio de Contact Center-Icfes

[El texto citado está oculto]

Libre de virus. www.avast.com

2 archivos adjuntos

Portafolio Servicios - CONTACT CENTER GROUP.pdf
453K

Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018 - CONTACT CENTER GROUP S.A.S.pdf
130K

Valdes Calderon Jairo Arturo <Jairo.Valdes@americasbps.com> 18 de julio de 2018, 15:02
Para: Jackeline Gomez <jgomez@contratista.icfes.gov.co>
Cc: Sandra Jaber <sjaber@contratista.icfes.gov.co>, Giovany Babativa <gbabativa@icfes.gov.co>

Buenas tardes Señores ICFES , obrando dentro de los tiempos establecidos para presentar su requerimiento AMERICAS BPS, adjunta el formato correspondiente con los precios establecidos.

Cordialmente.

JAIRO VALDES CALDERON

Director Comercial

Américas Business Process Services

O: (+571) 4251700 Ext. 57990

C: (+571) 313 2311125

E: jairo.valdes@americasbps.com

W: http://americasbps.com

4 archivos adjuntos

image001.jpg
4K

ATT00001.htm
12K

RESPUESTA Formato Económico Contact Center Patrulleros y Mayores 2018 (003).xls
652K

ATT00002.htm
1K

MINEDUCACIÓN icfes mejor saber GOBIERNO DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
SERVICIO DE CONTACT CENTER
FORMATO ECONÓMICO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE: CONTACT CENTER GROUP S.A.S

El proponente debe diligenciar las celdas grises, correspondientes al ítem solicitado.

ÍTEM	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA SIN IMPUESTOS	TOTAL IMPUESTOS	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA CON IMPUESTOS
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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	$ 120,000.00	$ 22,800.00	$ 142,800.00
TOTAL COSTO			

CONTACT CENTER GROUP S.A.S
NIT. 900.282.052-7

LINDA CRISTINA PEREZ PACHECO

Nombre y firma del representante legal

MINEDUCACIÓN | icfes mejor saber | GOBIERNO DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
SERVICIO DE CONTACT CENTER
FORMATO ECONÓMICO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE: **AMERICAS BPS**

El proponente debe diligenciar las celdas grises, correspondientes al ítem solicitado.

ÍTEM	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA SIN IMPUESTOS	TOTAL IMPUESTOS	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA CON IMPUESTOS
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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	$ 130.000,00	$ 24.700,00	$ 154.700,00
TOTAL COSTO			

Representante Legal	**Contacto**		
MARIA VICTORIA GANTIVAR SUAREZ	**JAIRO VALDES CALDERON**		
CC # 51.916.266 De Bogotá	**3132311125**		

MINEDUCACIÓN icfes GOBIERNO DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES
SERVICIO DE CONTACT CENTER
FORMATO ECONÓMICO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE: INTER CONTACT GROUP S.A.S NIT 900.323.346-4

El proponente debe diligenciar las celdas grises, correspondientes al ítem solicitado.

ÍTEM	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA SIN IMPUESTOS	TOTAL IMPUESTOS	PRECIO UNITARIO POR AGENTE POR DÍA CON IMPUESTOS
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 sobre las consultas que realicen los usuarios respecto al proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes.	254,283	50,857	$ 305,140.00
TOTAL COSTO			

Nombre y firma del representante legal

REQUISITOS HABILITANTES

Prestación de servicios de atención de servicio al cliente en llamadas entrantes y salientes (INBOUND y OUTBOUND) y gestión de PQRS, por un término igual o superior a cinco (5) años, lo cual se acreditará con la presentación de hasta cinco (5) certificaciones de contratos o actas de liquidación de contratos terminados, durante los diez (10) años anteriores, contados a partir de la fecha límite para la recepción de ofertas y cuya sumatoria de valores, antes de IVA, sea igual o superior al 100% del presupuesto oficial de la presente contratación, determinado en Salarios Mínimos Mensuales Vigentes (SMMV) de 2018,

Las certificaciones aportadas deben contener:

- Objeto
- Plazo del contrato
- Valor total del contrato
- Fecha de inicio del mismo
- Calidad del servicio (si se recibe a satisfacción)

NOTA: El Icfes no acepta traslapos de tiempo en las certificaciones aportadas

PONDERACION TÉCNICA

Puntaje máximo a asignar, desde el punto de vista técnico, corresponde a 300 puntos, discriminados así:

Se asignará puntaje adicional a la empresa que permita realizar seguimiento, a las respuestas telefónicas que se dan a través del centro de contacto.

MAYOR PUNTAJE	PUNTAJE
Intrusiones a llamadas en tiempo real*	200 PUNTOS

*Intrusión: Plataforma en línea que permite escuchar las conversaciones que se llevan a cabo en tiempo real.

Se asignará un puntaje máximo de 100 puntos a la empresa que ofrezca mayor número de agentes, al mínimo requerido.

MAYOR PUNTAJE	PUNTAJE
Tres agentes adicionales	100 PUNTOS
Dos agentes adicionales	50 PUNTOS
Un agente adicional	30 PUNTOS