INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN

ANEXO TÉCNICO PARA Contratar el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11A 2021

AGOSTO 2021

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • **Líneas de atención al usuario:** Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11A 2021 en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los examinandos frente al manejo de la herramienta durante la aplicación de la prueba.

2. CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

El uso creciente de computadores y otros dispositivos electrónicos, ha impulsado al Icfes a avanzar hacia la implementación de las pruebas en formatos diferentes al papel y lápiz. De esta manera, el Icfes ha venido realizando la aplicación de pruebas por computador permitiendo que las mismas sean dinámicas, que brinden cobertura a una mayor población y actualmente teniendo en cuenta las circunstancias de salud pública que se viven, contribuyan a la protección de las personas que deben aplicarlas, proponiendo herramientas tecnológicas que les permitan sustituir los exámenes en sitio disminuyendo así su nivel de exposición a un posible contagio por Covid-19 y colaborando de manera responsable por la política de aislamiento selectivo decretada por el Gobierno Nacional.

Considerando las medidas sanitarias tomadas por el Gobierno Nacional desde el inicio de la pandemia declarada por la OMS por Covid-19, el Icfes ha venido adecuando la prestación de sus servicios para continuar con el desarrollo de sus actividades misionales, tomando las medidas necesarias que eviten la propagación de la pandemia.

Con esta finalidad, en agosto de 2020 se adelantó la prueba Saber TyT primer semestre en donde presentaron la prueba electrónicamente más de 72.000 examinandos a través de un software de supervisión y vigilancia integrado con una plataforma de evaluación a través de la cual se procesaron y analizaron más de 32 millones de imágenes, utilizando algoritmos de inteligencia artificial para hacer seguimiento y vigilancia a los examinandos durante toda la presentación de su prueba. Así mismo, se dispuso de un equipo humano para dar soporte y atender incidentes a los examinandos antes, durante y después de finalizada la prueba. Además, esta solución tecnológica incorporó procesos y algoritmos de inteligencia artificial para la verificación y autenticación de los examinandos con el fin de validar su identidad previa a la presentación de la prueba.

Teniendo en cuenta el éxito en el resultado de este primer ejercicio de aplicación de pruebas de manera electrónica y con la finalidad de continuar avanzando en la implementación de estas, el Icfes ha determinado realizar la aplicación de las pruebas Pre Saber 11A 2021 bajo la modalidad de presentación en casa de manera electrónica y a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Instituto.

Para la aplicación de estas pruebas, el Icfes dispondrá de la plataforma que comprende el software de aplicación de pruebas electrónicas Plexi.

icfes mejor saber
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • **Líneas de atención al usuario:** Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

El examen Pre Saber 11° surgió a partir del segundo semestre de 2010 y es una evaluación que tiene como propósito familiarizar a los estudiantes con la estructura y condiciones de aplicación del examen de Estado de la educación media - Saber 11°.

Este examen ofrece a los examinandos resultados indicativos de sus fortalezas y debilidades en las diferentes áreas evaluadas, tiene características similares a la prueba Saber 11° en cuanto a su estructura y aplicación, está conformada por cinco pruebas que se aplican en las mismas sesiones del examen de Estado Saber 11°, es decir, en dos sesiones de 4 horas y 30 minutos cada una y un total de 221 preguntas de opción múltiple con única respuesta:

- Lectura crítica
- Matemáticas
- Ciencias naturales
- Ciencias Sociales y ciudadanas
- Inglés

Cuadro de pruebas

Primera sesión

Sesiones del Examen	Preguntas por prueba	Tiempo máximo del examen
Matemáticas	106	4 horas y 30 minutos
Lectura crítica		
Sociales y ciudadanas		
Ciencias naturales		

Segunda sesión

Sesiones del Examen	Preguntas por prueba	Tiempo máximo del examen
Matemátias	115	4 horas y 30 minutos
Inglés		
Sociales y ciudadanas		
Ciencias naturales		

Para esta oportunidad, el Icfes estima que la población a quien se aplicará esta evaluación contará con una cantidad aproximada de 25.906 estudiantes, quienes realizarán la prueba desde su casa. La cantidad aproximada de examinandos pueden variar con respecto a la inscripción final de usuarios; las cantidades finales se entregarán de acuerdo a la citación emitida por el Icfes al inicio de la ejecución del contrato.

Por lo anterior, surge la necesidad de contar con un Proveedor de Servicios que acompañe y soporte la realización de estas pruebas a través de una “Mesa de Servicios” que se encargará de prestar todo el apoyo técnico y tecnológico a los examinandos y dará el

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

soporte requerido para la solución de los incidentes y/o problemas que puedan presentarse antes, durante y después de la realización del examen y que estén relacionados con el uso y operación de la herramienta de pruebas electrónicas Plexi..

Los servicios de esta mesa de ayuda deben contar un esquema de multicanalidad que integre la atención del canal telefónico, chat, chatbot, whatsapp y correo electrónico, buscando optimizar la operación dependiendo del volumen de transacciones, la duración de la estrategia y los diferentes canales que se atienden.

El proveedor debe estar en capacidad de unificar todas interacciones de los diferentes canales en una sola consola y aportar la tecnología que ayude a evolucionar la estrategia digital con una orientación de estar a la vanguardia en las soluciones de atención de usuarios por medio de canales tradicionales y digitales.

El Proveedor de Servicios debe suministrar las herramientas, plataformas, canales de comunicación y procesos que garanticen la correcta prestación del servicio y la disponibilidad suficiente de personal para la atención de requerimientos. Para esto, debe certificar su experiencia en la operación y uso de mesas de servicio que hayan operado en el territorio nacional para más de 40.000 peticiones diarias para el soporte de este requerimiento el operador logístico de soportar con una cantidad mínima de contratos equivalentes a tres.

Adicionalmente y durante el tiempo de duración de la sesión de aplicación de la prueba, el servicio contratado debe garantizar que todos los servicios prestados estén en idioma castellano y tengan la imagen institucional del Icfes. Para esto, el Instituto suministrará los buzones de correos electrónicos necesarios para la operación y el Manual de Imagen Institucional para su implementación.

El Proveedor de Servicios debe garantizar los puntos de contacto entre los usuarios que presentarán las de forma electrónica con la mesa de servicio, para reportar las diferentes solicitudes como lo es el ingreso a la plataforma de prueba electrónica, uso de credenciales, soporte en temas de conectividad y solución de requerimientos durante la ejecución de la prueba, entre otros. Adicionalmente el Icfes proveerá un árbol de decisión para el manejo de los casos identificados como frecuentes. Para tal efecto deberá contar con los canales de atención como línea telefónica 01800 y línea nacional de Bogotá, permitiendo la transferencia de llamadas al ICFES (en los casos en que la respuesta corresponda al ICFES), WhatsApp, chat, chatbot y correo electrónico para la recepción de los casos.

La mesa de servicio deberá recibir, registrar y atender los requerimientos (registro de incidentes y requerimientos de servicio) en el horario 3/12 (para los días 8 y 9 de septiembre, 12 horas al día iniciando a las 6 am) durante los días de realización de la prueba electrónica Pre Saber 11A 2021 y para esto se deberá tener en cuenta el horario colombiano (GMT-5). El servicio deberá ser prestado en idioma castellano.

El proveedor debe asegurar la grabación de llamadas con calidad audible para la verificación posterior de los procesos que afecten los usuarios del servicio hasta 1 mes

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

posterior a la realización de la prueba, para efectos de validaciones del proceso y evidencia de las decisiones tomadas ante los examinadores, el proceso a grabar deberá incluir la traza desde que la llamada ingresa a línea, hasta que se termina la comunicación con cada usuario.

El proveedor deberá llevar el registro, almacenar, custodiar los casos de ingreso de incidentes provenientes de cada uno de los canales (WhatsApp, chat, chatbot y correo electrónico) junto con su respectiva respuesta para la verificación posterior de los procesos que afecten los usuarios del servicio hasta 1 mes posterior a la realización de la prueba, para efectos de validaciones del proceso y evidencia de las decisiones tomadas ante los examinadores, el proceso a grabar deberá incluir la traza desde que la llamada ingresa a línea, hasta que se termina la comunicación con cada usuario.

Los servicios que deben proveer:

- Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
- Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto. Alcance del servicio: Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva. Alcance del servicio: Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
- Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal. Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
- Canal de atención telefónico Inbound
- Canal de atención telefónico Outbound
- Canal de atención telefónico Blending
- Canal de atención chat vía web
- Canal de atención correo electrónico
- Canal de atención chat vía Whatsapp
- Mensajes de voz o audio
- Transferencia de llamadas
- Minutos virtual Hold
- Mensajes SMS
- Videollamada

icfes mejor saber
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

- Web callback
- Click to call
- Chatbot Smart
- Voicebot Dumb
- Integración con otras aplicaciones

- Se debe disponer de un Software que maneje: (i) la función de la mesa de ayuda, (ii) gestión de incidentes y requerimientos, (iii) gestión de problemas, (iv) gestión de cambios, (v) gestión de la configuración. Este servicio incluye la licencia para el agente que opere el software de gestión de operaciones. Esta licencia debe ser instalada en los equipos de cada uno de los agentes designados para el proyecto.
- Servidores con base de datos que soporte 30.000 usuarios sin que se afecte la operación.
- El prestador del servicio suministrara a cada agente equipos tecnológico con las especificaciones suficientes junto con los accesorios, conectividad y periféricos necesarios para el correcto y eficiente cumplimiento del servicio
- El proveedor deberá tener pantallas de control donde se muestre en tiempo real el seguimiento a los incidentes creados, pendientes y atendidos, cantidad de examinandos conectados de acuerdo a las sesiones

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA DE MESA DE SERVICIO EN LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA ELECTRÓNICA PRE SABER 11 A 2021

El Proveedor de Servicios debe disponer los puntos de contacto a través de la “Mesa de Servicio” para registrar los incidentes y requerimientos reportados durante la aplicación de la prueba electrónica, donde se consigne como mínimo la siguiente información: usuario que reporta el caso, fecha y hora de reporte, descripción del caso, descripción de la solución, fecha y hora de asignación, y del cierre del caso.

En caso de que la solución que se presente para el apoyo de “Mesa de Servicio” contenga componentes de terceros con los cuales el Proveedor de Servicios deba realizar alianzas para el suministro del servicio, este debe garantizar la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades descritas por el Icfes, de forma que no podrá excusar su responsabilidad cuando se presenten fallas en el suministro de los servicios provistos por sus terceros.

El proveedor de servicios deberá asumir los costos de hardware en la nube, mesa de servicio, personal operativo y el costo del licenciamiento del software que se deba adquirir para proveer el servicio requerido y deberá dejar al Icfes libre de cualquier situación legal relacionada con este aspecto. De igual forma, el Proveedor de Servicios deberá responder

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

totalmente por las situaciones técnicas, administrativas, operativas y legales a que haya lugar para cumplir con el servicio contratado.

El Icfes no tiene ni tendrá ninguna relación contractual o laboral con el personal del Proveedor de Servicios para la prestación de este servicio, por lo cual es su completa responsabilidad garantizar la prestación idónea del servicio al Icfes.

El prestador de servicio es el responsable de todos los recursos y herramientas que requiera para la prestación de su servicio. Así como, de la seguridad integral de su personal.

Los temas de confidencialidad de la información, manejo de data personal y todas las legislaciones que le aplican al Icfes para el tipo de pruebas que se va a aplicar deben ser de cumplimiento estricto por parte del tercero.

3.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La relación general de los servicios que la mesa de servicio debe garantizar son:

- Herramienta de Mesa de Servicio;
- Agentes de Mesa de Servicio;
- Coordinador de Mesa de Servicio
- Gestión Usuarios de la plataforma Plexi;
- Gestión Contraseñas de la plataforma Plexi;
- Soporte de Plexi;
- Soporte de hardware y software del evaluando;
- Soporte en la Instalación de Aplicación de prueba electrónica;
- Soporte para Servicio de Internet y energía del evaluando;
- Gestión y soporte de requerimientos e incidentes recibidos por Chat, chatbot, Whatsapp, correo electrónico y línea telefónica 01800 y línea fija de Bogotá que permita la transferencia de llamadas a la línea del Icfes.
- Sistema Omnicanal

4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA MESA DE SERVICIO

El equipo de soporte debe contar con una mesa de servicio atendida por un personal mínimo de veinticinco (25) agentes y un (1) coordinador de mesa para garantizar las siguientes actividades:

- Se debe proporcionar los puntos de contacto, entre los usuarios que presentarán las Pruebas de forma electrónica y la mesa de servicio utilizando mecanismos de soporte que permita a los examinandos la comunicación en doble vía sobre asistencia técnica.
- La comunicación con los examinandos por parte del equipo de soporte debe ser en idioma castellano.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

- La “Mesa de Ayuda” debe contar con una herramienta de gestión y Call-Center para dar soporte a los examinandos.
- Garantizar que el personal asignado a la “Mesa de Ayuda” brindará solución remota a los casos reportados por los examinandos.
- Soporte para ingreso y realización de la prueba electrónica.
- Atender los requerimientos e incidentes reportados por los examinandos asociados a problemas de hardware y software que afecten el desarrollo de la prueba (internet, energía, fallos de software, plugins, problemas de la aplicación Plexi, componentes de software de navegadores, problemas de navegación, mensajes de error, bugs, acceso, desarrollo de la prueba, contenido de la prueba, contacto con mesa de servicio, entre otros.
- Garantizar la herramienta de comunicación en doble vía durante el periodo de aplicación a través de la cual se dé apoyo o soporte a los examinandos. Esta herramienta puede ser un chat, chatbot en línea, Whatsapp, correo electrónico y una línea telefónica gratuita para el evaluado.
- La “Mesa de servicio” mantendrá informado al usuario sobre la gestión del incidente o requerimiento y se asegurará que el registro del Incidente o requerimiento esté actualizado en la herramienta.
- La “Mesa de servicio” nunca perderá su responsabilidad sobre el incidente a pesar del escalamiento que se haga en el mismo y es responsable todo el tiempo del seguimiento de los progresos, mantener informado al usuario y en última instancia o caso extraordinario del cierre del tiquete.
- Dar soporte a los requerimientos o fallos relacionados con el contenido de la prueba.
- Errores en el funcionamiento del aplicativo
- Incidentes asociados a fallas con un usuario específico
- Incidentes relacionados a la infraestructura sobre la cual se aloja el servicio
- Resolver inquietudes generales de los examinandos y dar solución a problemas técnicos y funcionales que puedan presentársele al evaluado durante la presentación de la prueba.
- La “Mesa de servicio” realizará un seguimiento a todos los incidentes y requerimientos que estén pendientes por solución. Se apoyará en la herramienta de servicio, para el seguimiento de los estados del tiquete relacionados a continuación:

    1. Creado
    2. Categorizado
    3. Atención Mesa de Ayuda
    4. Solución en Verificación
    5. En espera
    6. Reabierto
    7. Resuelto
    8. Anulado
    9. Cerrado

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PRUEBA PRE SABER 11 A 2021

A continuación, se describen las especificaciones de la Prueba Pre Saber 11 A 2021

a) La mesa de servicio debe acompañar y soportar a los aproximadamente 26.000 examinandos que realizarán las pruebas electrónicas Pre Saber 11A 2021. Este servicio debe garantizar la atención de casos relacionados con el ingreso a la plataforma de prueba electrónica, gestión de usuarios y contraseñas, atención incidentes y requerimientos de la prueba que en general que se puedan presentar. Brindar solución a los incidentes en el primer contacto con el usuario, gestionar la solución de los mismos y gestionar el procesamiento de los requerimientos durante la prueba.

b) ***Fecha de realización de la prueba*:** la ventana de aplicación será 7,8 y 9 de septiembre de 2021.

c) ***Sesión de aplicación de la prueba:*** el total de evaluaciones se dividirá en dos (2) sesiones de aplicación, una para cada día iniciando a partir de las 7:00 am, hasta 4:00 p.m. para una atención diaria aproximada de 10.660 examinandos cada día, la aplicación diaria de la prueba está dividida en dos (2) jornadas de 6:45 am a 11:30 pm y 01:15 pm a 6:00 pm.

d) ***Población objetivo de la prueba*:** El servicio de mesa de ayuda debe prestarse a la totalidad de los examinandos inscritos para presentar la Prueba Pre Saber 11 A 2021.

6. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dada la naturaleza de las actividades a realizar durante el desarrollo del objeto contractual, el Proveedor de Servicios debe garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional como ítems, datos personales compuestos por datos sensibles, privados y/o semiprivados del examinando, y toda aquella a que tenga acceso directamente o por intermedio de terceros autorizados, para lo cual deberá suscribir el respectivo acuerdo de confidencialidad que hará parte integral del contrato. En ningún caso se permitirá el uso de estos datos por parte del Proveedor de Servicios con fines diferentes a la realización de la prueba.

Así mismo, deberá asegurar el cuidado, la confidencialidad y la correcta utilización de la información entregada y generada durante la ejecución del contrato, así como de los elementos que el Instituto ponga a su disposición. Considerando que el Icfes entregará información al Proveedor de Servicios, este deberá realizar el tratamiento de la información cumpliendo los deberes estipulados en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado de la información. Es necesario que el Proveedor de Servicios suscriba acuerdos de confidencialidad con sus empleados que traten la información del Icfes, los cuales deberán ser remitidos al Instituto en forma digital. Así mismo, todo tercero que trate la información del Icfes para la ejecución de este contrato, deberá ser informado y autorizado por el Instituto.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • **Líneas de atención al usuario:** Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

Cuando el Icfes haga entrega de información clasificada y/o reservada que no contenga datos personales, el Proveedor de Servicios deberá cumplir los protocolos de entrega y seguridad de la información estipulada por el Icfes, los cuales serán conocidos por el Proveedor de Servicios previo a su entrega.

Se debe garantizar la seguridad de la información de acuerdo con las tres dimensiones:

a) **Confidencialidad:** por la cual la información no debe ponerse a disposición o revelarse a individuos, entidades o procesos no autorizados.

b) **Integridad:** por la cual la información debe poder conservar su exactitud y completitud.

c) **Disponibilidad:** por la cual la información debe estar accesible y utilizable por las entidades autorizadas, en este caso el Icfes.

7. CAPACITACIÓN

El Icfes realizará una capacitación al personal del Proveedor de Servicios en un mínimo de dieciséis (16) horas sobre las funcionalidades, lecciones aprendidas, uso y fallos de la herramienta de prueba electrónica Plexi. El objetivo es tener personal capacitado para atender los diferentes requerimientos que se presenten.

Esta actividad se deberá desarrollar máximo el 30 y 31 de agosto de 2021.

8. EQUIPO DE TRABAJO

El Proveedor de Servicios deberá tener a disposición como mínimo el siguiente personal:

Coordinador Mesa de servicio:

Coordinador Servicios BPO
Servicio de coordinador de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Herramientas de Hardware y Software i) Equipo Portátil o equipo de computo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.
(ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

(iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el coordinador para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

- Asegurar la atención de los incidentes y requerimientos reportados en la “Mesa de Ayuda”.
- Coordinar las tareas del grupo de agentes de la “Mesa de Ayuda”, para la solución de incidentes y requerimientos que se presenten durante la prueba Pre Saber 11A 2021.
- Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria.
- Realizar seguimiento diario a la gestión realizada por los agentes.
- Escalar al interior de la Dirección de Tecnología e Información los incidentes y requerimientos de TI que requieran de atención prioritaria en cuanto a capacidad, disponibilidad de plataforma tecnológica que soporta las pruebas electrónicas Plexi.
- Realizar análisis e Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de la mesa de ayuda para las pruebas Pre Saber 11A 2021.

Nivel de Educación Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines en mesa de ayuda

- Capacidad de liderazgo
- Habilidad para negociación
- Capacidad de análisis y organización de datos
- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Funciones recomendadas

- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora;
- Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora
- Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)
- Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
- Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.
- Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

- Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
- Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición
- Identificar necesidades formativas.
- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.

Horarios de prestación del servicio Jornada Ordinaria

Habilidades y destrezas

- Aptitud de servicio
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad para negociación
- Disciplina
- Organización
- Capacidad para seguimiento de instrucciones
  Disposición para el trabajo bajo presión
- Habilidades de digitación
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail)
- Habilidades de consulta en Internet
- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

Agentes de mesa de servicio (Whatsapp, Telefónico, chat y email)

Perfil:
Nivel de estudios técnico, tecnológico o su equivalente en semestres de carreras profesionales / Experiencia mínima 3 años en servicio al cliente / Deseable conocimientos en sistemas.

- Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan los días de la prueba Pre Saber 11A 2021.
- Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico de los incidentes y requerimientos reportados por los examinandos de la Prueba Pre Saber 11A 2021.
- Diagnosticar y dar solución a los casos.
- Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

- Investigar, diagnosticar los incidentes o requerimientos reportados por los examinandos de las pruebas Pre Saber 11A 2021.
- Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos.
- Informar al coordinador oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados.

Puesto de trabajo en sitio
El Agente debe estar dotado con:
(i) Equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet.

Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos.

Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus y licencias de office
(ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
(iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.

9. VOLUMETRÍA

- **TMO Llamada:** 9 minutos
- **Casos:** 3000
- **Llamadas: 1.150**
- **Correos: 1.250**

PERSONAL		Canales de atencion		Casos
Supervisores	2	Chat	□ Whatsapp	1.363
Agentes	25		□ Chat Web	
		Telefonico	línea 01800	898
			• Número fijo en Bogotá	
		Correo	soporte_presaber@icfes.gov.co	804

10. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol

El Nivel de Servicio del canal telefónico es 80% / 20 segundos
El Nivel de Servicio del canal chat y whatsapp es 60% / 40 segundos
El porcentaje de abandono no debe superar el 5%
La Eficacia del 95%
La ocupación de los asesores debe estar desde un 65%
La solución en primer contacto debe estar en un 70%
El 90% de requerimientos recibidos a través del canal escrito o web o escalado por el front office deben ser atendidos antes de 2 horas hábiles, los restantes deben ser atendidos antes de 12 horas hábiles

Ingreso Caso	Casos Abiertos	Casos Cerrados	% De Cierre	FCR	% FCR	TMR	CSAT
Información de uso de la aplicación	501	501	100%	469	93,61%	05:12:03	4,78
Usuario y contraseña	488	488	100%	471	96,52%	02:10:48	4,73
Modificación y/o cancelación del examen	389	389	100%	369	94,86%	02:01:14	4,77
Usuario Inactivo	354	354	100%	335	94,63%	02:12:18	4,54
Tiempo segunda sesión	198	198	100%	187	94,44%	01:12:34	4,73
Información fecha de la prueba	189	189	100%	186	98,41%	02:59:11	4,95
Error finalizar prueba	158	158	100%	156	98,73%	01:36:19	4,06
Error al conectar con el servidor	144	144	100%	138	95,83%	02:00:56	4,95
Problemas de internet	133	133	100%	126	94,74%	02:09:34	4,10
Error plataforma	108	108	100%	105	97,22%	02:56:09	4,91
Bloque pantalla	100	100	100%	95	95,00%	02:49:29	4,94
Problemas de energía	93	93	100%	88	94,62%	02:10:53	4,72
Carga de preguntas	72	72	100%	71	98,61%	02:02:29	4,92
Validación de respuestas almacenadas	30	30	100%	28	93,33%	00:24:16	4,95
Usuarios bloqueados	27	27	100%	25	92,59%	02:48:23	4,90
Cierre plexi	25	25	100%	25	100,00%	02:47:02	4,80
Restricciones de seguridad	22	22	100%	19	86,36%	00:53:03	4,90
Tiempo finalización	18	18	100%	18	100,00%	04:13:30	4,90
Error en la carga imágenes	16	16	100%	16	100,00%	02:44:48	
Totales	3065	3065	100%	2927	95,50%	02:10:48	4,73

El incumplimiento en la entrega de los reportes definidos en el numeral 12 de este anexo generará el descuento equivalente al 2% del valor total del contrato,

11. DOCUMENTACIÓN

Para la prestación del servicio debe conocer los siguientes protocolos, que el Icfes entregará una vez firmado el contrato en un documento PDF en que se encontrará

- Manual de funcionamiento de la plataforma Plexi para Pre Saber
- Lecciones aprendidas con base en aplicaciones anteriores.
- Árbol de decisión.
- Preguntas frecuentes sobre el funcionamiento de la plataforma.

12. PRODUCTOS – REPORTES

El contratista mantendrá informado al Icfes de cada uno de los aspectos relacionados a continuación con referencia a la gestión de los tickets, al finalizar cada día:

- Número de incidentes y requerimientos no atendidos durante la prueba.
- Informe tiempo atención de llamadas menor o igual a 120 segundos durante la prueba.
- Informe de llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas en el horario de servicio, durante la prueba.
- Informe del número de incidentes solucionados en la primera llamada.
- Tiempo promedio de conversación del agente telefónico durante la prueba.
- Tiempo promedio para resolución de incidentes, durante la prueba.
- Número de llamadas que se atienden por agente telefónico durante la prueba.
- Cantidad de casos atendidos durante la prueba.
- Informe de incidentes y requerimientos escalados al Icfes, diario.
- Informe de Llamadas recibidas.
- Llamadas atendidas (si logran entrar en contacto con un Agente)
- Llamadas abandonadas (si no logran ser atendidas por un Agente)
- Reporte del tiempo de duración de cada llamada y resultado de la encuesta frente a la prestación del servicio
- Todos los informes solicitados serán entregados una vez finalice la prueba y el consolidado dos días después de la última prueba.
- Se debe tener una trazabilidad de la gestión, como se indica anteriormente indistintamente del canal utilizado para la prestación del servicio
- Se deberá entregar un informe de los errores identificados por el software Plexi de pruebas electrónicas que se presentaron durante los días de aplicación de la prueba.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFESCol icfescol ICFES ICFEScol

Los informes consolidados de los días de aplicación deberán entregarse a más tardar 16 de septiembre de 2021. El Coordinador de la Mesa de Ayuda será el responsable de entregar estos informes al Icfes.

Para el respectivo pago el contratista deberá presentar un informe detallando el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones del contrato con sus evidencias.



YAMILE ARIZA LUQUE
Subdirectora de Aplicación de Instrumentos

Elaboro: Alexander Blanco Forero

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia • **Líneas de atención al usuario:** Bogotá (+57 1) 484 1460
Línea gratuita nacional: 01 8000 51 9535 • www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol