Lizeth Lopez Segura

De: Servicio al Ciudadano
Enviado el: lunes, 02 de septiembre de 2019 3:56 p. m.
Para: ANDRES.MANCIPE@COLOMBIACOMPRA.GOV.CO
Asunto: Respuesta Ciudadana 8-2019-059400 a RESPUESTA SOLICITUD No. 8-2019-059400
Datos adjuntos: 01-MAIL-Respuesta Recibido Externo-No.8-2019-059400-(1)--02-09-2019 11 55 40.htm; Anexo M.I.- ANS 2019.XLSX- - 02-09-2019 -.xlsx

Importancia: Alta

Apreciado Usuario: Andres Ricardo Mancipe

Se ha realizado la radicación del correo electrónico que se anuncia, para su respectivo trámite.

Radicado: 8-2019-059400 - N.I.S: 2019-02-296775 de Fecha: 02/09/2019 11:55:40 a. m.

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD

Descripción del Asunto: SOLICITUD DE INFORMACI¿N AMP BPO ¿ CENTRO DE CONTACTO

Remitente Externo:

OFICINA DE SISTEMAS

Atentamente,

Grupo de Administración de Documentos
Servicioalciudadano@sena.edu.co
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Líneas de atención:

- Ciudadano: Bogotá (1) 592 5555 – Línea gratuita nacional 01 8000 910270
- Empresario: Bogotá (1) 404 9494 - Línea gratuita nacional 01 8000 910682

De: Hernan Guiovanni Rios Linares <hernan.rios@sena.edu.co>
Enviado el: viernes, 30 de agosto de 2019 06:09 p.m.
Para: Servicio al Ciudadano
CC: Lizeth Lopez Segura
Asunto: RESPUESTA CIUDADANA
Datos adjuntos: ANS 2019.xlsx

11014

Bogotá

Dr.
Andres Ricardo Mancipe
andres.mancipe@colombiacompra.gov.co
Subdirector de Negocios
Colombia Compra Eficiente
Carrera 7 No. 26 – 20 Piso 17
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud de información AMP BPO – Centro de Contacto

Cordial saludo respetado Andres,

Actualmente el SENA, dada la finalización en esta vigencia de los servicios de Centro de Contacto, tenemos la necesidad de contratar nuevamente con este servicio para las vigencias 2019 – 2022, la contratación de este operador históricamente se ha realizado a través de procesos de selección abiertos; sin embargo siendo conscientes de la normativa y obligatoriedad del uso de los Acuerdos Marco de Precios declarada en el PND 2019-2022, y las directivas presidenciales 09 del 2018 y 02 del 2019, hemos identificado la existencia del AMP – BPO en el cual se ofrece el servicio de Centro de Contacto, una vez revisado el alcance y detalle de los componentes del acuerdo vigente, identificamos que hay 4 aspectos que hoy en día tiene, exige y necesita el SENA en este servicio para garantizar una adecuada atención al ciudadano, y que no identificamos en el AMP, la cual listamos a continuación:

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
• ANS 95%	• ANS 80%
• Elasticidad de servicios por demanda superior al 25%	• Elasticidad de servicios por demanda inferior al 25%
• Penalizaciones mayor al 20%	• Penalizaciones 10%
• Redes sociales (Instagram – Whatsapp, entre otras)	• No ofrecidas

Sustentación:

Técnico:

Hernán Guiovanni Ríos Linares
Jefe Oficina de Sistemas Dirección General
Calle 57 No. 8-69. Torre Central Piso Tercero, Bogotá, Colombia
Tel.: +57 (1) 546 1500 Ext. 12034
hernan.rios@sena.edu.co
Facebook: SENA Comunica
Twitter:@SENAComunica SENA, de clase mundial

COPIA:

anramirezf@sena.edu.co

nmparrav@sena.edu.co

Colombia Compra Eficiente

Bogotá, 18 de septiembre de 2019

Señor
Hernán Guiovanni Ríos Linares
Jefe Oficina de Sistemas Dirección General
Servicio Nacional de Aprendizaje
Calle 57 No. 8-69, torre Central Piso Tercero
Bogotá, Colombia

Asunto: Solicitud de información AMP BPO

Estimado señor Ríos:

Atendiendo a la consulta realizada por usted, Colombia Compra se permite informarle lo siguiente:

- Usted menciona en su consulta que el porcentaje de cumplimiento requerido por el SENA en los Acuerdos de Nivel de Servicio es del 95%.

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
ANS 95%	ANS 80%

El Acuerdo Marco Servicios BPO cuenta con porcentajes de cumplimiento para los Acuerdos de Nivel de Servicio que llegan al 99,7%, dependiendo del servicio. En ese sentido, lo ofrecido en el Acuerdo Marco Servicios BPO satisface los requerimientos del SENA. Sin embargo, si su consulta se refiere al Acuerdo de Nivel de Servicio *Nivel de servicio para el canal voz*, el porcentaje de cumplimiento está en contestar el 85% de las llamadas antes de 20 segundos. Este parámetro no puede cambiar a través de modificaciones al catálogo, puesto que es transversal a las condiciones de prestación del servicio y esto requeriría volver a cotizar los precios de todos los servicios asociados a él.

- Con respecto a la elasticidad de los servicios, en su consulta usted menciona que el SENA requiere un porcentaje superior al 25%.

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
Elasticidad de servicios por demanda superior al 25%	Elasticidad de servicios por demanda inferior al 25%

Durante el proceso de estructuración del Acuerdo Marco Servicios BPO, Colombia Compra Eficiente definió el porcentaje de elasticidad de los servicios en un 25% con el ánimo de evitar que las Entidades Compradoras violaran lo estipulado en el parágrafo del artículo 40 de la ley 80, el cual menciona que las Entidades Estatales pueden adicionar la orden de compra en el porcentaje que requieran siempre y cuando no superen el 50% del valor inicial de la orden de compra. Si bien el Acuerdo Marco Servicios BPO establece un porcentaje de elasticidad en ciertos servicios del

catálogo, el SENA podría adicionar la orden de compra según los términos mencionados en la ley 80.

- Lo requerido por el SENA, por incumplimiento en los Acuerdos de Nivel de Servicio, son penalizaciones superiores al 20%

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
Penalizaciones mayores al 20%	Penalizaciones 10%

El espíritu de las penalizaciones definidas en el Acuerdo Marco Servicios BPO es relacionar la calidad el servicio con el precio de este. En ese sentido, Colombia Compra Eficiente busca incentivar a los Proveedores de los Acuerdos Marco a ofrecer un mejor servicio en lugar de penalizarlos si no lo hacen. De cualquier manera, si este indicador se desvía en un porcentaje crítico, la Entidad Compradora puede reportar un posible incumplimiento y Colombia Compra Eficiente adelantará el procedimiento administrativo de que trata el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 en contra del Proveedor. Este parámetro no puede cambiar a través de modificaciones al catálogo, puesto que es transversal a las condiciones de prestación del servicio y esto requeriría volver a cotizar los precios de todos los servicios asociados a él.

- Con respecto a la gestión de las redes sociales, usted menciona en su consulta el requerimiento de redes sociales como Whatsapp e Instagram, entre otras.

Aspecto requerido	Aspecto ofrecido en AMP
Redes sociales (Instagram – Whatsapp, entre otras)	No ofrecidas

Dentro de las redes sociales que deben ser atendidas y gestionadas por los Proveedores del Acuerdo Marco Servicios BPO, se encuentran Facebook y Twitter. Si es del interés del SENA que los Proveedores gestionen otras redes sociales como Instagram y Whatsapp, Colombia Compra Eficiente le solicita enviar las fichas técnicas correspondientes a la gestión de estos servicios con el fin de remitirlas a los Proveedores del Acuerdo Marco para que realicen las observaciones que consideren. Una vez exista una ficha técnica definitiva, Colombia Compra Eficiente seguirá el procedimiento definido en la cláusula 9.1 del Acuerdo Marco Servicios BPO.

Cordialmente,

Andrés Mancipe González
Subdirector de Negocios

Proyectó: Jairo R.
Revisó: Sergio P.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación
Colombia Compra Eficiente
Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Andrea Patricia Ramirez Florez

De: Pablo Fernando Arciniegas Chamorro
Enviado el: martes, 27 de agosto de 2019 10:36
Para: Andrea Patricia Ramirez Florez
Asunto: RV: SENA BPO ANS 2019.xlsx

De: Jairo Nelson Romero Morales <jairo.romero@colombiacompra.gov.co>
Enviado el: miércoles, 17 de julio de 2019 2:38 p. m.
Para: Pablo Fernando Arciniegas Chamorro <pfarciniegas@sena.edu.co>
CC: Andrea Patricia Ramirez Florez <anramirezf@sena.edu.co>; Maria Aurora Fabiano Santos <mfabiano@sena.edu.co>; Jenny Andrea Ruiz Martinez <janruiz@sena.edu.co>; Sergio Andrés Peña Aristizábal <sergio.pena@colombiacompra.gov.co>
Asunto: RE: SENA BPO ANS 2019.xlsx

Buenas tardes Pablo,

Colombia Compra Eficiente revisó la documentación enviada por el SENA y encontró que no es viable la inclusión al Acuerdo Marco de los ANS propuestos. Lo anterior debido a que los criterios de medición son muy exigentes y los porcentajes de penalización por no cumplimiento, muy altos.

Cordial saludo.

Colombia Compra Eficiente
La compra pública en colombia es
fácil, ágil y segura

Jairo Romero Morales
Subdirección de Negocios
Tel. (+57 1) 7956600 Ext. 6530
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
Agencia Nacional de Contratación Pública - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
www.colombiacompra.gov.co

De: Pablo Fernando Arciniegas Chamorro <pfarciniegas@sena.edu.co>
Enviado el: martes, 16 de julio de 2019 11:23 a.m.
Para: Jairo Nelson Romero Morales <jairo.romero@colombiacompra.gov.co>

CC: Andrea Patricia Ramirez Florez <anramirezf@sena.edu.co>; Maria Aurora Fabiano Santos <mfabiano@sena.edu.co>; Jenny Andrea Ruiz Martinez <janruiz@sena.edu.co>
Asunto: SENA BPO ANS 2019.xlsx

Cordial saludo,

De acuerdo con lo conversado, remito la tabla de ANS con los niveles requeridos por la Entidad. Favor confirmarnos lo más pronto posible, la viabilidad o no de la inclusión de los mismos en el acuerdo marco. Gracias.

Atento a sus comentarios,

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Pablo Fernando Arciniegas Chamorro
Profesional G2
Oficina de Sistemas Dirección General
Calle 57 8-69, Bogotá DC., Colombia
Tel.: +57 (1) 5461500 Ext. 12556
pfarciniegas@sena.edu.co
Facebook: SENA Comunica
Twitter:@SENAComunica SENA, de clase mundial
www.sena.edu.co