SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
FORMATO PARA FORMULACION DE OBSERVACIONES PROCESO SASI-DG-0014-2019 CENTRO DE CONTACTO

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
1	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	Estudio Previo	En el numeral 10.2.1 Experiencia del proponente, en el numeral a. Cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en por lo menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior. Teniendo en cuenta lo anterior nos permitimos informar que en el cuadro que mencionan solo se esta solicitando el Un solo Código que es el 83111500, por favor aclarar que otros códigos serán tenidos en cuenta.	De acuerdo a su observación y en vista de que se trata de un error al momento de la elaboración del documento, la Entidad hacer el cambio correspondiente aclarando que las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUP y clasificadas en el código UNSPSC definido. Por lo anterior su observación es acogida y el cambio se verá reflejado en los documentos definitivos.
2	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	Solicito la aclaración de estas preguntas para proyectar la solución 1) Para la interconexión entre las plantas telefónicas es posible que la conexión SIP se haga por medio de troncales establecidas sobre internet?	Una vez verificada la observacion allegada, la entidad se permite aclarar que el El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP, la cual se debe realizar por medio de una troncal SIP.
3	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	2) Para la recepción de las líneas SENA es posible que la conexión SIP del proveedor SENA entregue canales SIP sobre internet a un servidor en Coocle Cloud Platform – Otro Centro de datos?	Una vez verificada la observacion allegada, la entidad se permite aclarar que el El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP, esto incluye la conexión SIP.
4	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	3) Detalles técnicos del plata IP SENA y de los SBC's?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar el estandar RFC3261 para la interconexion con la red de Telefonia IP de la Entidad independiente de la infraestructura instalada.
5	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	4) Enlaces de conectividad deben principal y redundante deben ser diferente proveedor ISP o se puede garantizar por enlaces de Ultima Milla diferentes del mismo ISP?	Una vez verificada la observacion allegada, la entidad se permite aclarar podrá pertenecer al mismo proveedor de servicio siempre y cuando esté conectada a un equipo concentrador o de borde diferente al del canal principal.
6	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	Estudio Previo	En nuestra condición de interesados en el proceso del asunto, por medio de la presente nos permitimos generar las siguientes observaciones: 1. En el numeral 10.2.1 Experiencia del proponente, en el numeral a. Cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en por lo menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior. Teniendo en cuenta lo anterior nos permitimos informar que en el cuadro que mencionan solo se esta solicitando el Un solo Código que es el 83111500, por favor aclarar que otros códigos serán tenidos en cuenta.	De acuerdo a su observación y en vista de que se trata de un error al momento de la elaboración del documento, la Entidad hacer el cambio correspondiente aclarando que las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUP y clasificadas en el código UNSPSC definido. Por lo anterior su observación es acogida y el cambio se verá reflejado en los documentos definitivos.
7	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	Estudio Previo	2. En el numeral 10.2.1 Experiencia del proponente, en el numeral b. la sumatoria del valor acreditado de los contratos certificados debe ser igual o superior al 100% del presupuesto, solicitamos muy comedidamente y con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes modificar este numeral de exigir al menor la sumatoria del 50% del presupuesto.	Su observación no se acoge, debido a que el presupuesto de este proceso se enuentra en la media de la industria de los centros de contacto.
8	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	Estudio Previo	3. En el numeral 10.2.1 Experiencia del proponente, en el numeral d. por favor aclarar como será tenida en cuenta la experiencia cuando se vaya a presentar la propuesta por medio de unión temporal y como será evaluada la participación de la experiencia.	La Entidad es clara al definir en el literal d. del numeral 10.2.1, del documento Estudio previo, que la experiencia acreditada por un proponente plural, será tenida en cuenta, toda vez que todos los miembros de la unión temporal o consorcio allegen certificaciones que acrediten su experiencia, adicionalmente dicha evaluación se hará de acuerdo al porcentaje de participación en el proponenete plural
12	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	7. Por favor nos comparten el Intrahora Intradía de los canales de gestión utilizados para poder realizar dimensionamiento del servicio	Se comparte promedio de información de 12 mese que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
13	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	8. Por favor nos comparten cual es TMO, nivel de abandono de cada uno de los canales	Datos promedio Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4%
14	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	9. Por favor nos comparten el número de posiciones actuales y su comportamiento durante el año por cada línea de servicio	En el contrato actual se tiene establecida una planta mínima de 80 agentes y se puede extender hasta 180 agentes dependiendo el volumen de llamadas por demanda que ingresan a la operación. Actualmente en promedio para un mes valle se tiene en línea ciudadano 50 agentes, empresario 20 agentes y conmutador 25 agentes
15	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	10. Por favor nos indican cuales son los salarios mínimos requeridos por cada perfil	De acuerdo a su observación se aclara que desde la entidad no se exige salarios mínimos, el proveedor será autónomo en su proceso de contratación
16	Cobranza Nacional de Créditos LTDA	General al proceso	11. Por favor nos informan actualmente que porcentaje de penalizaciones se están generando mensualmente	Para responder su pregunta la Entidad se permite informar que para el último trimestre facturado los porcentajes aproximados fueron entre el 3 y el 12%.
19	Atento	Estudio Previo	En cuanto a grabación de llamadas Se propone: tiempo de custodia de las grabaciones máximo de 1 año y 96.9% como porcentaje de grabaciones.	Teniendo en cuenta lo mencionado en el Estudio Previo, se confirma que para el SENA es importante realizar la grabación del 100% de las llamadas
20	Atento	Estudio Previo	Solicitamos que dentro de las obligaciones del SENA, se incluya la obligación No. 8 estipulada en las Obligaciones Generales del Contratista, relacionada con obligaciones de confidencialidad de la información.	El SENA como Entidad publica esta obligada a dar cumplimiento a toda la normativa vigente, incluyendo lo referente a la confidencialidad de la informacion y demas normas concordantes, por lo anterior, no se hace neceario incluir dichaobligacion para el SENA.
33	Atento	General al proceso	Por favor indicar si para el cumplimiento del objeto contractual el proveedor tiene que dar tratamiento a las bases de datos del proponente y a qué información tendría acceso.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el proveedor no tedra que dar tratamiento a las bases de datos de los proponentes.
34	Atento	General al proceso	Tener en cuenta que El cliente es el responsable del tratamiento en los términos de las leyes colombianas aplicables y el Contratista es el encargado. El cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.	La Entidad confirma que se debe garantizar el manejo de datos de acuerdo a la normativa
36	Atento	General al proceso	Por favor tener en cuenta que no existe exclusividad del servicio.	Para dar mayor claridad al respecto de su sugerencia la Entidad se permite informar que este tema se encuentra descrito en la ficha técnica numeral 7.4 (1):Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y clientes externos e internos del Centro de Contacto en una o varias bases de datos, capturada por cualquier canal de atención contemplado en el contrato (Llamada telefónica entrante y saliente, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor), la cual es propiedad exclusiva del SENA. Así como lo descrito en el numeral 8.1, El CONTRATISTA debe garantizar como mínimo los siguientes roles y perfiles, el equipo de trabajo descrito es exclusivo SENA(ver roles y perfiles).
42	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de la atención de segundo nivel y back office?	Segundo Nivel: Entiendase como toda solicitud que genere un proceso al interior de la entidad o por parte del proveedor más allá de brindar información (1 nivel). Ejemplo, restablecimiento de contraseñas, inscripciones. Back Office: Descarga y envío por correo electrónico de certificados SENA, Envío de respuestas tipo a peticiones de información. Las aclaraciones se verán reflejadas en los documentos definitivos
43	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el tráfico de la atención de segundo nivel y back office?	La Entidad se permite informar que el tráfico de la atención de segundo nivel y back office es aproximadamente 13.000 y Back Office 2.100 respectivamente al mes.
44	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de la gestión de formularios de contacto?	Lo que la Entidad desea tener es el registro total de los formularios que el SENA tenga definidos o implemente para tal fin. En el modelo actual se registra la información en el CRM (aplicación de la entidad) y en el tipificador propio del operador.
45	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el numero de transacciones/formularios de la gestión de formularios de contacto?	El número de gestión de formularios será igual al número de transacciones (todo tipo de interacción entrante, saliente y gestionada por el proveedor).

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
46	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el tráfico de la gestión de retención?	Actualmente el porcentaje de deserción está en picos del 53,51%, por lo que el centro de contacto debe ejecutar las campañas solicitadas por el SENA para establecer contacto con los interesados
47	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de la gestión de retención?	El alcance de la gestión de retención puede entenderse como el proceso realizado con aquellos aprendices que abandonan su formación, empresas que por alguna razón no desean gestionar contratos de aprendizaje o monetizaciones, agencia pública de empleo, usuarios, entre otros procesos demandados por la entidad..
48	Atento	Ficha Técnica	Detallar cual es el alcance de la elaboración y mantenimiento de bases de datos	Obedece a la responsabilidad del operador de mantener y conservar todas y cada una de las interacciones atendidas a través de los canales de atención. Las bases deben identificar servicio, cliente y datos de contacto entre otros.
49	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de la investigación de mercados y volumen?	Obedece al análisis de la información registrada en las bases de datos obtenidas de las transacciones entrantes y salientes, identificando nuevas necesidades que manifiesten los grupos de interés y de valor de la entidad, con el objeto de que al interior se tomen las medidas pertinentes para atender oportunamente estas necesidades. Para ello se requerira que el resultado se refleje mensualmente y/o de mutuo acuerdo.
50	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de las auditorias telefónicas y volumen?	En atención a su observación se retiran las palabras relacionadas con "auditoría telefónicas", los cambios se verán reflejados en los documentos definitivos.
51	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de ventas y volumen?	El alcance será la colocación del portafolio de servicios SENA a través de cualquiera de los canales dispuestos.El volumen está sujeto a la creación del proceso el cual ya se encuentra contemplado en la oferta económica
52	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de cobranzas y volumen?	El alcance será la gestión de cobranza y recuperación de cartera del proceso de fiscalización asi como los demas requeridos por la entidad a través de cualquiera de los canales dispuestos. El volumen está sujeto a la creación del proceso el cual ya se encuentra contemplado en la oferta económica
53	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de concertación de citas y volumen?	El alcance será el agendamiento de visitas por parte de los gestores estrategicos, empresariales y mesas sectoriales asi como los demas requeridos por la entidad a través de cualquiera de los canales dispuestos. El volumen está sujeto a la creación del proceso el cual ya se encuentra contemplado en la oferta económica
54	Atento	Ficha Técnica	¿Cual es el alcance de gestión de PQRS y volumen?	El alcance será la radicación, gestión, direccionamiento, seguimiento o escalamiento pertinente según sea el caso. El volumen está sujeto a la creación del proceso el cual ya se encuentra contemplado en la oferta económica y perfiles contemplados en la ficha técnica.
55	Atento	Ficha Técnica	Entendiendo el impacto en la inversión al momento de necesitar un servicio requerido por la entidad, realizar una reunión de entendimiento para validar el alcance e impacto del nuevo servicio	No se contemplan este tipo de acercamientos con los oferentes en el transcurso del proceso.
56	Atento	Ficha Técnica	El servicio por demanda contempla desvíos de mas o menos algún porcentaje (Ej.: +10% /-10%)	La Entidad se permite informar que la especificación de este tema se encuentra en el documento de Ficha técnica, (Se permite flexibilidad máxima del 5%)
57	Atento	Ficha Técnica	Las cuentas de correo de conmutador serán suministradas por el SENA	Una vez verificada la observacion allegada, se aclara que las cuentas de correo para la gestion del comutador seran suministradas por la Entidad.
58	Atento	Ficha Técnica	Los desarrollos que afecten aplicaciones del SENA serán desarrollados por la entidad entendiendo la virtualización y/o automatización de los servicios	Una vez verificada la observacion allegada, se ratifica que es responsabilidad del operador evaluar y propender por la virtualización y/o automatización de los servicios.
59	Atento	Ficha Técnica	¿Informar el NS objetivo del servicio Inbound?	El nivel de servicio objetivo de la entidad es el 100%, sin embargo el operador debera asegurar el NS solicitado en la tabla de ANS dispuesta en la Ficha Técnica.
60	Atento	Ficha Técnica	¿Informar el TMO objetivo del servicio Inbound?	A continuación se muestran las TMO promedio del servicio Inbound actual: Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Skill Empresario: TMO 491 segundo Skill Conmutador: TMO 141 segundos

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
61	Atento	Ficha Técnica	Informar el numero de ofertas educativas que se tendrán en el año	La Entidad maneja 4 Ofertas Educativas regulares u ordinarias cada año
62	Atento	Ficha Técnica	Por favor informar la ventana horaria de cada servicio en Oferta educativa y fuera de oferta .	La Entidad informa que la ventana horario se encuentra descrita en la Ficha Técnica.
63	Atento	Ficha Técnica	¿Los asesores pueden ser multiskill entre los servicios?	Es posible, toda vez que se cumpla con los roles y perfiles requeridos
64	Atento	Ficha Técnica	¿Por favor informar si el servicio requiere de gestión de tiempo real y de ser afirmativo informar el horario?	La Pregunta no se encuentra relacionada en el numeral descrito
65	Atento	Ficha Técnica	¿Por favor informar si se manejara una proyección de trafico a corto y mediano plazo por parte del cliente?	La línea Base podrá inferirse de lo descrito en la Ficha técnica, numeral 8.
66	Atento	Ficha Técnica	¿ Por favor informar el tipo de facturación de cada segmento?	La facturación durante la totalidad de la ejecución del contrato se realizará por transacción.
67	Atento	Ficha Técnica	Informar cual es la desviación de trafico que por contrato se puede presentar de un mes a otro	Es pertinente recordar que el servicio es por demanda. Sin embargo el contrao cuenta con una flexibilidad de 5%.
68	Atento	Ficha Técnica	Cual es la línea base de trafico para atención de PQRS y Anticorrupción	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que al ser un servicio nuevo el SENA no cuenta con historico del servicio y su implementacion sera llevara a cabo entre las partes.
69	Atento	Ficha Técnica	A que hace referencia caracterizar y autogestionar llamadas por el IVR	Se refiere a que el usuario pueda autogestionar su requerimiento por si mismo,en un primer nivel evitando el paso a agente.
70	Atento	Ficha Técnica	A que hace referencia atención automática	Se refiere a que el usuario pueda autogestionar su requerimiento por si mismo,en un primer nivel evitando el paso a agente.
71	Atento	Ficha Técnica	A que hace referencia recuperación de llamada	Se requiere asegurar la atención a todos los usuarios, en caso de que él mismo no logre su atención, el agente debera recuperar la llamada y solucionar el requerimiento.
72	Atento	Ficha Técnica	Por favor detallar cuál es el alcance de la integración con otros sistemas	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que los sistemas a integran seran indicados por la Entidad de acuerdo a sus necesidades.
73	Atento	Ficha Técnica	Informar la contactabilidad y efectividad del segmento Outbound	% real de contactabilidad y % real de Efectividad sobre lo contactado (histórico último año). El promedio se encuentra entre el 42% y el 78%
74	Atento	Ficha Técnica	Informar el TMO Objetivo del segmento Outbound	Actualmente el promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña.
75	Atento	Ficha Técnica	Informar el numero máximo de sesiones en simultaneo para el servicio de chat	Debera ser definido entre las partes asegurando el cumplimiento de los ANS, teniendo en cuenta que se permite el multiskill.
76	Atento	Ficha Técnica	Por favor Informar el TMO Objetivo del segmento Chat	El TMO promedio para el chat, se encuentra actualmente en 600 segundos
77	Atento	Ficha Técnica	¿Del total del trafico del servicio de chat, que porcentaje de la planta que atiende el servicio debe ser con discapacidad visual y/o auditiva, lenguaje de señas, conversión de texto-voz-texto, lenguaje nativo?	No se requiere % de planta de agentes con discapacidad
78	Atento	Ficha Técnica	Por favor informar Tiempo ANS de respuesta del servicio BackOffice	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
79	Atento	Ficha Técnica	Por favor informar la Ventana Horaria del servicio de redes sociales	La Entidad informa que la ventana horario del servicio es de 7x24
80	Atento	Ficha Técnica	Por favor informar el TMO del servicio de Redes Sociales	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
81	Atento	Ficha Técnica	Confirmar quién asume los desarrollos para la integración con CRM.	Dichos costos deben ser asumidos por el proveedor
82	Atento	Ficha Técnica	confirmar si el servicio de teléfono remoto incluye un asesor que atienda requerimientos de primer nivel	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
83	Atento	Ficha Técnica	Por favor indique los aplicativos requeridos para la operación en cada tipo de servicio y quién proveerá cada aplicación?	Una vez verificada la observacion allegada, se que informa es responsabilidad del Contratista suministrar los aplicativos y recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato para cada uno de los servicios.
84	Atento	Ficha Técnica	Por favor defina si los asesores requieren poder navegar libremente por Internet.	No, solo deberán navegar, sobre las página oficiales de la Entidad
85	Atento	Ficha Técnica	Por favor indique la cantidad de bytes consumidos por cada aplicación en cada consulta a las bases de datos para efectos de dimensionamiento de canales de datos.	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
86	Atento	Ficha Técnica	¿El costo de las innovaciones tecnológicas será revisado en una mesa de conciliación para medir los impactos económicos y técnicos?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que es responsabilidad del Contratista implementar las innovaciones tecnologicas que se requieran durante la ejecucion del contrato sin costo adicional para la entidad.
87	Atento	Ficha Técnica	¿El tiempo de formación de producto será disminuido? En 15 días el ciclo completo para tener el personal productivo no se alcanza a cubrir.	El item citado no existe en el documento mencionado por el proveedor
88	Atento	Ficha Técnica	¿A que se hace referencia con el canal del integración con el SENA?	Una vez verificada la observacion allegada, la entidad se permite aclarar podrá pertenecer al mismo proveedor de servicio siempre y cuando esté conectada a un equipo concentrador o de borde diferente al del canal principal.
89	Atento	Ficha Técnica	Por favor detallar la duración de la capacitación inicial del SENA	Esto será definido por el proveedor, previa autorización del plan de capacitación presentado al SENA
90	Atento	Ficha Técnica	Por favor detallar la duración de la capacitación inicial de cada uno de los servicios.	Esto será definido por el proveedor, previa autorización del plan de capacitación presentado al SENA
91	Atento	Ficha Técnica	¿Se tiene definido un numero de horas mínimo por asesor para formación continuada?	Esto será definido por el proveedor, previa autorización del plan de capacitación presentado al SENA
92	Atento	Ficha Técnica	¿El SENA nos compartirá herramientas o documentación del material inicial con el cual se divulgara la información?	La Entidad compartirá el material necesario para la divulgación de la información.
93	Atento	Ficha Técnica	¿Las evaluaciones de formación inicial son entregadas por el SENA?	La Entidad informa que las evaluaciones de formación inicial serán entregadas por el SENA.
94	Atento	Ficha Técnica	¿Los Print para desarrollar los simuladores serán entregados por el SENA?	La Entidad informa que los Print para desarrollar los simuladores serán entregados por el SENA.
95	Atento	Ficha Técnica	¿Que descripción y alcance tiene SMS Flash y SMS Interactivo?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
96	Atento	Ficha Técnica	¿Que tramite administrativo en forma y tiempo deben tener las PQRS y anticorrupción?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
97	Atento	Ficha Técnica	Por favor proveer un ejemplo de calculo para cada ANS según su cumplimiento	Por favor remitirse a la tabla de ANS, ficha técnica, numeral 13, donde se encuentra definida la formulación de cada ANS.
98	Atento	Ficha Técnica	A que hacen referencia cuando se menciona el 5% de flexibilidad máxima	Se validara si el dimensionamiento supera respecto al número de transacciones un 5% mayor o menor frente al planteado y se procederá acorde a la situación. Se tendran en cuenta eventos especiales de atribución de las partes.
99	Atento	Ficha Técnica	La formula calcula el porcentaje de error del total de clientes, no calcula el nivel de atención, por favor proveer un ejemplo de cálculo para este ANS	El NS si se encuentra medido, el NA se encuentra inmerso en la clasificación inbound
100	Atento	Ficha Técnica	¿Para cada uno de los roles descritos, que línea de atención atenderá cada uno, cual es su alcance y línea base de transacciones a atender?	Frente a los roles descritos y lineas de atención por favor referirse a tabla de Roles y Perfiles descritos en la Ficha Técnica, pagina 24. La línea Base podrá inferirse de lo descrito en la Ficha Tecnica, numeral 8.
101	Atento	Ficha Técnica	Por favor proveer un ejemplo de calculo para cada ANS según su cumplimiento	Por favor revisar la tabla de ANS, numeral 13 de la ficha técnica.
102	Atento	Ficha Técnica	A que hacen referencia cuando se menciona el 5% de flexibilidad máxima	Pregunta duplicada por el mismo proveedor
103	Atento	Estudio Previo	Por favor especificar si se puede presentar certificaciones de experiencia internacional, si es así que especificaciones se deben presentar en la certificación.	Las certificaciones de experiencia internacional se deben acoger a las solicitudes realizadas en el estudio previo del proceso.
104	Emergia	Ficha técnica	Por favor aclarar si la experiencia a presentar debe ser cumplida por cada una de las empresas que conforman la unión temporal	Así como se estipula en el numeral 10.2.1 del Estudioo previo, La Entidad contesta su inquietud, informando que todas las empresas que hagan parte de un proponenerte plural, debe acreditar experiencia mediante ceertificaciones con las caracteríticas definidas en dicho numeral.
106	Emergia	Ficha técnica	Es posible que el requisito de experiencia sea la suma de las experiencias de cada una de las partes que integran la unión temporal?	Así como se estipula en el numeral 10.2.1 del Estudioo previo, La Entidad contesta su inquietud, informando que todas las empresas que hagan parte de un proponenerte plural, debe acreditar experiencia mediante ceertificaciones con las caracteríticas definidas en dicho numeral.
110	Emergia	Ficha técnica	Se solicita considerar la opción de operación en ciudades diferentes a Bogotá	La Entidad es clara al definir en los documentos que la ciudad de operaciones será Bogotá.
111	Emergia	Ficha técnica	Se solicita considerar la modificación del plazo de entrega de la propuesta por lo menos cinco días hábiles después de la entrega de respuestas del SENA	De acuerdo a la necesidad que el SENA tiene en este momento, debido a la pronta terminación del contrrato en curso, no es posible extender los términos planeados en el cronograma. Por lo que le Entidad no acoge su observación
112	Emergia	Ficha técnica	Se solicita considerar el valor asignado para el nivel de servicio solicitado en este indicador y ajustarlo a valores entre 80 y 85	Los niveles de servicio serán los indicados en tabla de ANS establecidas en la Ficha Técnica.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
113	Emergia	Ficha Tecnica	Cual es la Distribución Porcentual de llamadas intrasemana en el Servicio Inbound-Curva Intraweek (por ejemplo lunes 20% Martes 18% Miércoles 17%, etc.)	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322
114	Emergia	Ficha Tecnica	Cual es el Distribución Porcentual de llamadas intradia (curva hora a hora) en el Servicio Inbound (por ejemplo 8:00am 20% 9:00am 18% 10:00am 17%, etc.)	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322
115	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el Volumen de llamadas Entrantes por día?	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322
116	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el Volumen de llamadas Entrantes por mes?	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322
117	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el TMO o AHT del Servicio?.	Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4%
118	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el nivel de servicio esperado	El nivel esperado por la Entidad es el 100%, sin embargo los niveles de servicio y atención establecidos para la presente licitación, serán los indicados en tabla de ANS establecidas en la Ficha Técnica.
119	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el nivel de Atención esperado	El nivel esperado por la Entidad es el 100%, sin embargo los niveles de servicio y atención establecidos para la presente licitación, serán los indicados en tabla de ANS establecidas en la Ficha Técnica.
120	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	El horario esta definido en el numeral 12 de la Ficha Técnica.
121	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Inbound, durante los dias de inscripción se estiman cuantos dias o con que recurrencia al año se estimaria?	La Entidad maneja 4 Ofertas Educativas regulares u ordinarias cada año, con 10 días calendario de inscripción cada una.
122	Emergia	Ficha Tecnica	En el Servicio Chat, cual es la Distribución Porcentual de Gestiones intrasemana -Curva Intraweek (por ejemplo lunes 20% Martes 18% Miércoles 17%, etc.)	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643
123	Emergia	Ficha Tecnica	En el Servicio Chat, Cual es el Distribución Porcentual de Gestiones intradia (curva hora a hora) (por ejemplo 8:00am 20% 9:00am 18% 10:00am 17%, etc.)	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643
124	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 07:00 a 19:00 y sabados 08:00-13:00	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643
125	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el Volumen de Gestiones Entrantes por día?	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
126	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el Volumen de Gestiones Entrantes por Mes?	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643
127	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el TMO o AHT del Servicio?	En el contrato actual se tiene un promedio de TMO de 600 segundos
128	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el nivel de servicio esperado	El nivel esperado por la Entidad es el 100%, sin embargo los niveles de servicio y atención establecidos para la presente licitación, serán los indicados en tabla de ANS establecidas en la Ficha Técnica.
129	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el nivel de Atención esperado	El nivel esperado por la Entidad es el 100%, sin embargo los niveles de servicio y atención establecidos para la presente licitación, serán los indicados en tabla de ANS establecidas en la Ficha Técnica
130	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cuantas sesiones en simultaneo gestiona un agente	Debera ser definido entre las partes asegurando el cumplimiento de los ANS, teniendo en cuenta que se permite el multiskill.
131	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Chat, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	El horario se define en el numeral 12 de la Ficha Técnica.
132	Emergia	Ficha Tecnica	En el Servicio Redes Sociales, cual es la Distribución Porcentual de Gestiones intrasemana - Curva Intraweek (por ejemplo lunes 20% Martes 18% Miércoles 17%, etc.)	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
133	Emergia	Ficha Tecnica	En el Servicio Redes Sociales, Cual es el Distribución Porcentual de Gestiones intradía (curva hora a hora) (por ejemplo 8:00am 20% 9:00am 18% 10:00am 17%, etc.)	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
134	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 07:00 a 19:00 y sabados 08:00-13:00	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
135	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el Volumen de Gestiones Entrantes por día?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
136	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el Volumen de Gestiones Entrantes por Mes?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
137	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el TMO o AHT del Servicio?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
138	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el nivel de servicio esperado	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
139	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el nivel de Atención esperado	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
140	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cuantas sesiones en simultaneo gestiona un agente	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
141	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Redes Sociales, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	La Entidad informa que la ventana horario del servicio es de 7x24
142	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento CORREO ELECTRONICO: Cual es el tiempo promedio por cada gestion	En el contrato actual que es diferente a este proceso el tiempo de ejecución de un base de correos es de 2 horas
143	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento CORREO ELECTRONICO: Cuantas Gestiones Diarias se ejecutan	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
144	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento CORREO ELECTRONICO: Cuantas Gestiones Mes se ejecutan	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
145	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento CORREO ELECTRONICO: Cuantas Gestiones a la hora realiza cada agente CORREO ELECTRONICO	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
146	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento CORREO ELECTRONICO: Cual es el tiempo de respuesta permitido	Actualmente el tiempo de ejecución de un base de correos es de 2 horas sin embargo no se cuenta con el servico de recepción de correo electrónico, por tanto no se tiene un estimado del tiempo solciitado.
147	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento CORREO ELECTRONICO, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	La Entidad se permite indicar que este tema está definido en el documento de ficha técnica, numeral 12.
148	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento Mensajes de Texto: Cual es el tiempo promedio por cada gestion	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
149	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento Mensajes de Texto: Cuantas Gestiones Diarias se ejecutan	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
150	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento Mensajes de Texto: Cuantas Gestiones Mes se ejecutan	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
151	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento Mensajes de Texto: Cuantas Gestiones a la hora realiza cada agente Mensajes de Texto	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
152	Emergia	Ficha Tecnica	En Segmento Mensajes de Texto: Cual es el tiempo de respuesta permitido	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
153	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Mensajes de Texto, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	Será la establecida en la ficha técnica numeral 12.
154	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de titulares contactados sobre la cantidad de registros entregados al mes? Titular: Cliente y/o prospecto dueño de la cuenta. (Ejemplo: Titulares Contactados/Cantidad de Registros entregados al mes=80000/100000= 80%)	El promedio se encuentra entre el 42% y el 78%
155	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de Efectividad Objetivo? (Ejemplo: Titulares Útiles /Registros tocados=50000/80000= 62,5%)	El promedio se encuentra entre el 42% y el 78%
156	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de titulares útiles sobre la totalidad de titulares contactados? Titulares Útiles: Clientes y/o prospectos susceptibles de cumplir con el objeto del servicio, bien sea venta, actualización de datos, validación, verificación, entre otros. (Ejemplo: Titulares Útiles /Titulares Contactados=50000/80000= 62,5%)	El promedio se encuentra 77%
157	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de titulares útiles positivos sobre la totalidad de titulares útiles? Titulares Útiles positivos : Clientes y/o prospectos con el cual se cumple con el objeto del servicio, bien sea venta, actualización de datos, validación, verificación, entre otros. (Ejemplo: Titulares útiles positivos/Titulares útiles=35000/50000= 70%)	Actualmente SENA no cuenta con esta medición
158	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de titulares cerrados en intentos máximos sobre la cantidad de registros entregados al mes? Titulares cerrados en intentos máximos : Clientes y/o prospectos con los cuales no se logra contacto y se cierra el registro por que la cantidad de intentos de llamada supera la establecida. (Ejemplo: Titulares cerrados en Intentos Máximos/Cantidad de Registros entregados al mes=5000/100000= 5%)	Bajo el marco del contrato actual el máximo de intentos son tres (3)
159	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de titulares cerrados en intentos máximos sobre la cantidad de registros entregados al mes? Titulares útiles positivos caídos: Clientes y/o prospectos con el cual se cumple con el objeto del servicio, bien sea venta, actualización de datos, validación, verificación, entre otros pero que por procesos posteriores al . (Ejemplo: Titulares útiles positivos caídos / Total registros útiles positivos =100/35000= 0,3%)	Pregunta incompleta
160	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de registros cargados con relación a los registros entregados al mes? Registros cargados: Registros resultantes de la depuración realizada a los registros entregados inicialmente, los cuales están libres de errores que puedan afectar la marcación. (Ejemplo: Cantidad de registros cargados / Cantidad de registros entregados al mes =90000 /100000= 90%)	El promedio se encuentra entre el 90% y el 100%
161	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de llamadas o marcaciones por cada uno de los registros cargados en el mes? (Ejemplo: Total de llamadas o marcaciones/Total de registros cargados = 240000/90000=2,6)	En el contrato actual el promedio de marcaciones por registro es de tres (3).

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
162	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de conversaciones obtenidas al mes sobre la cantidad de marcaciones realizadas? (Ejemplo: Conversaciones / Marcaciones = 75000/240000= 31%)	Actualmente SENA no cuenta con esta medición
163	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de incidencias de asesor con relación al total de llamadas con incidencia al mes? Llamadas con incidencia: Todas aquellas llamadas que presentan inconvenientes a la hora de su emisión, las llamadas con incidencia incluyen: incidencias máquina e incidencias asesor. Incidencia asesor: Llamada en la cual el asesor se ve obligado a dar por terminada la misma debido a corte, falla de audio, caída de llamada, entre otros Incidencia máquina: Llamada que no puede ser remitida al asesor por motivos como: fax, contestador, señal de ocupado, etc. (Ejemplo: Incidencias de Asesor /llamadas con incidencia =2000/5000= 40%)	Actualmente SENA no cuenta con esta medición
164	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un titular útil positivo? Nota: Ver definición de titular útil positivo en la pregunta número ocho (13).	En el actual contrato el promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña.
165	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un titular útil negativo? Titular útil negativo: Clientes y/o prospectos que aún cumpliendo con los requisitos para el objeto del servicio (venta, actualización de datos, validación, verificación, etc.) no lo toma por diferentes motivos bien sea porque no esta interesado, no tiene empleo, le parece muy costoso el servicio, entre otros.	En el actual contrato el promedio es de 340 segundos, sin embargo disminuye teniendo en cuenta que es un contacto negativo.
166	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un contacto no útil? Contacto no útil: Persona contactada la cual no cumple con los requisitos objeto del servicio (venta, actualización de datos, validación, verificación...) entre los cuales se puede encontrar no titular, fallecimiento, persona fuera del país.	Actualmente SENA no cuenta con esta medición
167	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para una conversación programada o reintento? Conversación programada: llamada programada por solicitud del cliente bien sea a una hora distinta o a otro teléfono de contacto.	En el actual contrato el promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña.
168	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para una incidencia asesor? Nota: Ver definición de incidencia asesor en la pregunta número catorce (14).	En el actual contrato el promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña.
169	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el tiempo de espera en segundos entre llamada y llamada?	Actualmente SENA no cuenta con esta medición
170	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el volumen de registros mes?	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Al ser un servicio por demanda el operador debe estar preparado para atender los requerimientos del SENA.
171	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de utilización? Utilización: Ratio de horas efectivas de asesores sobre las horas logadas. Horas efectivas: Horas que el asesor se encuentra en disposición de realizar tareas productivas en el periodo. Horas logadas: Horas del periodo que el asesor esta conectado. (Ejemplo: Horas efectivas/horas logadas= 7,0 horas efectivas por asesor/ 7,5 horas logada por asesor= 93%)	El proveedor será autonomo en la utilización de su personal.
172	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento Outbound: ¿Cuál es el porcentaje de adherencia bruta? Adherencia bruta: Ratio de horas logadas de asesores sobre las presentes. Horas presentes: Horas que se esperan tener en plataforma en función de las horas dimensionadas y la información del absentismo histórico estimado. (Ejemplo: Horas logadas/horas presentes= 7,5 horas logadas por asesor/ 8,0 horas presentes por asesor= 93,8%)	El proveedor será autonomo en la utilización de su personal.
173	Emergia	Ficha Tecnica	El Segmento Outbound, Cual es el horario o esperado Ejemplo: Lunes a Viernes 08:00 a 18:00 y sabados 07:00-12:00	El horario esta definido en el numeral 12 de la Ficha Técnica.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
174	Emergia	Ficha Tecnica	En el caso que las PQR deben ser atendidas por que tipo de canal; ejemplo: Inbound, Backoffice, Dependiendo del canal, cual seria los SLA de respuesta.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
175	Emergia	Ficha Tecnica	En el caso de PQR Cual es el TMO o AHT del Servicio?.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
176	Emergia	Ficha Tecnica	En el segmento PQR Cuantas gestiones ingresan al mes	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
177	Emergia	Ficha Tecnica	¿Cuántos agentes para la atención de personas con discapacidad visual o auditiva mediante chat se requiere tener? ¿con que ratios?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
178	Emergia	Ficha Tecnica	¿Qué ratio o cantidad de agentes bilingues se requiere tener en el servicio?	Bajo el marco del contrato actual se cuenta con dos 2 agentes bilingues , con el objeto de asegurar el cubrimiento total de los horarios de atención del canal telefónico
179	Emergia	Ficha Tecnica	Se habla de garantizar demas servicios requeridos por la entidad (servicios nuevos), ¿nos podrian especificar que tipo de servicios se requieren adicional a los ya descritos en el documento?	El proveedor debe proponer mejoras tecnológicas, así como de servicio y atención de manera periódica, así como mantener a la entidad actualizada en términos de adelantos y soluciones tecnológicas pertinentes al servicio de centro de contacto y BPO.
180	Emergia	Ficha Tecnica	Para el servicio Outbound ¿Cuál es el porcentaje de llamadas a telefonos moviles y cual es el porcentaje de llamdas a telefonos fijos?	La entidad no cuenta con el dato solicitado
181	Emergia	Ficha Tecnica	¿Cuántos días de formación inicial por parte del SENA se tienen presupuestados?	El SENA tiene presupuestado 2 semanas de capacitación inicial, tiempo que podra variar de acuerdo al entendimiento de la transferencia de conocimientos.
182	Emergia	Ficha Tecnica	¿Cual es el porcentaje maximo de penalizaciones que se pueden aplicar en un mes sobre la factura?	Favor remitirse a la Ficha técnica, pagina 37: "Bajo ningún concepto la penalización por perdida de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, podrá exceder el 30% del valor de la factura mensual. Se permite flexibilidad máxima del 5%."
183	Emergia	Ficha Tecnica	¿Cuántos puntos de atención presencial SENA se deben de equipar con telefonos remotos?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
184	Emergia	Ficha Tecnica	Los procesos de primer y segundo nivel de Backoffice, tiene transferencias a lineas corporativas SENA a nivel nacional?. Como se tiene pensado unificar las comunicaciones desde los contratos de servicios de actuales operadores TELCO para SENA?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que es responsabilidad del Contratista implementar las innovaciones tecnologicas que se requieran durante la ejecucion del contrato sin costo adicional para la entidad
185	Emergia	Ficha Tecnica	Se requiere contar con las caracteristicas tecnicas de la PBX que sera intervenida para transferencias en la implementación del servicio y deifinir que tipo de integraciones se requieren (Voz, Datos)	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar el estandar RFC3261 para la interconexion con la red de Telefonia IP de la Entidad independiente de la infraestructura instalada.
186	Emergia	Ficha Tecnica	Como se tiene pensada la entrega de lineas posicionadas al Centro de Contacto adjudicado?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa este item fue modificado, eliminando la cesion de linas actuales.
187	Emergia	Ficha Tecnica	El costo de servicios de comunicaciones, seran asumidos por el proveedor o por el SENA?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa este item fue modificado, eliminando la cesion de linas actuales.
188	Emergia	Ficha Tecnica	Se cuenta con volumetria de transferencias a lineas corporativas SENA?, por favor suministrar esta informacion, acompañada de las concurrencias actuales y esperadas sobre cada sede a nivel nacional.	Durante el ultimo año se presenta una volumetria de 662.639, y una configuracion de concurrencia de 180.
189	Emergia	Ficha Tecnica	Para los canales digitales como Chat,Chatbot, Redes Sociales, e-mail y canales como Whatsapp for Business; son canales que actualmente operan para el SENA y se tienen contratos vigentes con proveedores de dichos servicios o son iniciativas que se solicitan a los proveedores?	No, se trata de nuevos canales de atención, los cuales deberán ser definido entre el proveedor y la entidad.
190	Emergia	Ficha Tecnica	Cuántos procesos inbound y outbound se van a gestionar por el chatbot?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
191	Emergia	Ficha Tecnica	Para el servicio de BackOffice, se requiere algun tipo de solucion tipo DPA (Desktop process Analytics)	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que no se requiere este tipo de solucion para el BackOffice.
192	Emergia	Ficha Tecnica	Para el servicio de Video llamada, las interacciones sobre este canal tiene establecida una estrategia para iniciar la comunicación y que volumetria se tiene sobre este servicio.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
193	Emergia	Ficha Tecnica	Para el servicio Social Media, todas las interacciones, requerimientos y demas; seran solo gestionadas por el centro de contacto o existen eventos de escalamiento que deban ser remitidos a sedes o servicios en sedes SENA?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
194	Emergia	Ficha Tecnica	En el tema de almacenamiento para interacciones de e-mail, que capacidad o archivos se requieren custodiar como evidencias por estos 6 meses.	Por favor especificar la pregunta y en la medida de lo posible referenciar en el documento.
195	Emergia	Ficha Tecnica	Cual es el porcentaje de grabacion para esta operación y sobre que canales?, adicionalmente con que periodicidad y que medio de entrega, bien sean magneticos en fisico, SFTP y/o accesos VPN a sistemas de almacenamiento central desde el proveedor adjudicado?	Por favor remitirse a la ficha tecnica numeral 7.2 GRABACIÓN DE LLAMADAS
196	Emergia	Ficha Tecnica	para el proceso de Text To Speech, como servicio al cliente; que alcance se requiere y que campañas especificas manejaran en proporcion este servicio?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
197	Emergia	Ficha Tecnica	La IVR, con cuantos niveles cuentan actualmente y cuantas opciones por nivel se requieren implementar desde la solucion requerida de VXML?, adicionalmente el IVR debe tener levantamiento de informacion SENA, como se piensa entregar esta informacion Web Service, Cargas periodicas, entre otras?.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el IVR cuenta con 1 nivel y 2 opciones, sin que ello sea una limitante en cuanto lo solicitado
198	Emergia	Ficha Tecnica	Para los procesos de Dual Stock IPV4 e IPV6, se requiere alguna caracteristica especial para recepcion de servicios SENA en conectividad?, podrian proporcionarnos la topologia de servicio.	En la actualidad la implementacion de IPv6 esta en etapa de diseño por lo cual no se tiene definido la informacion solicitada.
199	Emergia	Ficha Tecnica	Para los procesos de seguridad informatica, se requiere activar pasarelas, URL's o DMZ's al interior de las comunicaciones de datos de la operación Centro de contacto - SENA.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe realizar la configuracion necesarias para garantizar la integracion con la red de datos del SENA, cumpliendo con las politicas de seguridad establecidas por la Entidad.
200	Emergia	Ficha Tecnica	Para el proyecto SENA de transicion de lineas de comunicación E1 PRI a SIP TRUNKS; queremos conocer el estado actual de esta transicion y si se adjudicará el proceso con requerimientos hibridos, a cordes a sus necesidad de unificacion de plataformas troncales?	Una vez verificado la observacion allegada, se informa que en la actualidad la Entidad no tiene ningun proyecto de este tipo.
201	Emergia	Ficha Tecnica	Con que sistema de monitoreo se capturan los bloqueos de llamadas impertinentes, en la actualidad en el servicio SENA.?	El proveedor de servicio debera contar con las herramientas de monitoreo, seguimiento y control de llamadas, los cuales deben identificar los números impertinentes y bloquearlos.
202	Emergia	Ficha Tecnica	Para los procesos de Whatsapp for business, se tiene el proceso punta a punta e integrado para este proyecto de omnicanalidad SENA?	No, Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
203	Emergia	Ficha Tecnica	Para los procesos de Analitica, que nivel de especificacion se requiere y que sinergias se consideraran a nivel de los datos Centro de contacto y SENA con sus distintas regionales, para temas como promocion, retencion y elementos de mejora de experiencia de cliente?	Cruce de datos como regionales, necesidades, tipo de usuario, eventos especiales geográficos y los demas que el proveedor identifique durante el desarrollo de la atención
204	Emergia	Ficha Tecnica	Cuál sería el método para recibir las líneas, mediante algún establecimiento de troncal o algún desborde?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para las líneas de atención de la entidad, con numeración de fácil recordación y a los cuales serán desbordadas las llamadas de las líneas gratuitas nacionales 018000 actualmente contratadas por la Entidad.
205	Emergia	Ficha Tecnica	Quién asume costos y alcances de implementación cuando se generen integraciones con nuevas tecnologías diferentes a las mencionas en la RFP	Estos costos deben ser asumidos por el proveedor
206	Emergia	Ficha Tecnica	Quién asume costes por tendido de enlace dedicado de datos?	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."
207	Emergia	Ficha Tecnica	Sobre que segmentación de red se trabajará? Sena? O propio de emergia?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que la operación del centro de contacto sera responsabilidad del Contratista incluida la segmentacion de red; para la integracion con los red de datos del SENA la segmentacion sera evaluada con los Administradores encargados.
208	Emergia	Ficha Tecnica	Qué sistema operativo y versionamiento a nivel de equipos de computo de los agentes?	Por favor remitirse al item 6.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS BASICOS PARA TODOS LOS SERVICIOS numeral 18
209	Emergia	Ficha Tecnica	La solución actual IVR del contratante se mantendrá operativa o se requiere de rediseño?	Una vez verificado la observacion allegada, se informa que el contratista podra proponer un nuevo diseño con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.
210	Emergia	Ficha Tecnica	Por cuanto tiempo se deberán almacenar las llamadas y si son de alguna tipología en especial? Todas?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar la grabacion de la totalidad de las llamadas durante la vigencia del contrato.
211	Emergia	Ficha Tecnica	Tiempos de rentención de data y grabaciones? Se requiere de borrado seguro y en qué periocidad?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar el almacenamiento de datos y grabaciones durante la vigencia del contrato; el borrado seguro de esta informacion debera realizarse antes de los 30 dias calendario contados a partir de la fecha de finalizacion del contrato.
212	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor confirmar la fecha de inicio de la operación.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que la fecha de inicio de la operación es el 01 de diciembre de 2019
213	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor aclarar el alcance del requerimiento mínimo implementación de boot	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
214	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor aclarar el alcance del requerimiento mínimo Analítica, cuál es el objeto e impacto esperado de este requerimiento?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
215	Emergia	Ficha Tecnica	Confirmar si SENA cuenta con una herramienta para la gestión de PQRS o si ésta debe ser proporcionada por el contratista	Sena actualmente cuenta con una herramienta para la gestión de PQRS
216	Emergia	Ficha Tecnica	Cual es el tiempo de formación para cada segmento?	Esto será definido por el proveedor, previa autorización del plan de capacitación presentado al SENA
217	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor remitir el formato de cotización de precios	El formato se publicará con los documentos definitivos
218	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor aclarar la estructura de los servicios y ratios	Por favor remitirse a la ficha técnica, numeral 8.1. (tabla de roles y perfiles). La estructura de servicio será comaprtida con el oferente adjudicatario del presente proceso licitatorio.
219	Emergia	Ficha Tecnica	Se cuenta con un ranto de salarios asignados por perfil o queda a libre disposición del BPO?	Será libre disposición del proveedor
220	Emergia	Ficha Tecnica	Se solicita ampliar el tiempo de empalme y estabilización del servicio considerando un tiempo de 4 meses teniendo en cuenta la dimensión del servicio y la época en la que se espera iniciar la operación.	Por favor remitirse a la ficha tecnica item 10 ALISTAMIENTO, OPERACIÓN Y ESTABILIZACION.
221	Emergia	Ficha Tecnica	Por favor aclarar el % máximo de penalizaciones mes, dado que en un párrafo indican que es mayor del 20% y en otro punto indican que es del 20%	Bajo ningún concepto la penalización por perdida de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, podrá exceder el 30% del valor de la factura mensual.
222	Emergia	Ficha Tecnica	Proponemos un modelo de pago fijo por agente, hora login, etc y no variable como minuto productivo	El manejo del capital humano es propio del proveedor, cabe aclarar que se deben cumplir las condiciones especificas en la ficha técnica, numeral 9.
223	Emergia	Ficha Tecnica	Se solicita informar el número de asesores actuales por tipo de segmento	En el contrato actual se tiene establecida una planta mínima de 80 agentes y se puede extender hasta 180 agentes dependiendo el volumen de llamadas por demanda que ingresan a la operación. Actualmente en promedio para un mes valle se tiene en línea ciudadano 50 agentes, empresario 20 agentes y conmutador 25 agentes.
224	Emergia	Ficha Tecnica	Se propone un modelo de pago fijo por agente, hora login, etc y no variable como minuto productivo	Pregunta duplicada por el mismo proveedor
227	IQ Outsourcing	FICHA TECNICA	La Entidad solicita en la Ficha técnica, ítem 4.1 Inbound, punto 4, El contratista debe suministrar la línea correspondiente al servicio de línea de PQR´s y Anticorrupción, teniendo en cuenta que el número debe ser de fácil recordación y alto impacto. Cordialmente solicitamos a la entidad especificar que tipo de línea se necesita ejemplo fija, movil, 018000 etc	El canal telefonico dispuesto para la atencion de las lineas mencionadas sera suministrado por el contratista dentro de la propuesta, sobre las cuales seran desbordadas las llamadas realizadas a las lineas 018000 contratadas por la Entidad
228	IQ Outsourcing	ESTUDIO PREVIO	"El proponente debe anexar certificaciones de experiencia las cuales deben estar contenidas en el RUP que demuestren experiencia en presentación de servicios de centro de contacto mediante la presentación de máximo cinco certificaciones de contratos suscritos y ejecutados" De acuerdo con lo anterior, solicitamos que se elimine la condición de presentar todas las 5 certificaciones en el RUP y se permita presentar por lo menos un contrato que se encuentre en ejecución, teniendo en cuenta que puede haber una gran experiencia en contratos que se prorrogan y por lo tanto no han sido terminados.	No se acepta su observacion, la certificaciones de contratos en ejecucion no revelan la informacion completa de la ejecucion del mismo, pues los contratos estan sujetos a modificaciones y cambios sustanciales, al igual que no evidencian informacion sobre multas o penalizaciones ocurridas durante el mismo. Por lo anterior, la Entidad requiere validar de forma integral la ejecucion del contrato aportado como experiencia, validacion que se hara tambien a traves del RUP.
230	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Se solicita a la entidad indicar los volúmenes históricos de los últimos 12 meses sobre cada uno de los servicios solicitados: Inbound Outbound Servicio de Chat Asistente virtual boots Social media (redes sociales) Telefono remoto en puntos de atención presencial del SENA Servicio Correo electronico Mensajes cortos de texto o SMS Whatsapp Bussines *Nota: En el anexo se tiene como línea base un volúmen promedio mensual de transacciones para algunos servicios, los items anteriormente señalados en color rojo, no tiene estadísiticas.	El promedio es el referenciado en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.
231	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Por favor indicar ¿Cúal es la cantidad y ubicación fisica de puntos de atención presenciales del SENA, en los cuales se debe contemplar el servicio de habilitacion de telefonos remoto?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
232	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Por favor confirmar el TMO actual los distintos canales de atención Inbound y Outbound	Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad
233	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Porfavor indicar si ¿Actualmente el contrato de las lineas telefonicas es de la Entidad o el proveedor actual? En caso de que las lineas esten a nombre del proveedor actual, como garantiza la entida la sesion de las lineas y en cuanto tiempo?	Una vez verificada la observacion allegada, la entidad se permite aclarar que el canal telefonico para las lineas de atencion, seran suministradas por el contratista, lo cual sera aclarado en la ficha tecnica.
234	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Se solicita a la entidad la cantidad de llamadas concurrentes necesiarias para la linea de PQRS y anticorrupcion.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
235	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	En el numeral 13, se detalla una serie de requisitos en los cuales se solicita por favor ampliar la descripción o la funcionalidad de: 1. Atención automática 2. Llamadas remotas de agentes 3. Temporizador de llamadas	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
236	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Por favor ampliar descripción de los tipos de sistemas y fabricantes con los cuales se requiere realizar integracion de base de datos y aplicativos	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que en la actualidad el SENA cuenta con Bases de datos Oracle y Microsoft, sin embargo esto no limita a incluir nuevos fabricantes.
237	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Algunas de las funcionalidades hacen referencia a herramientas de gestión utilizadas por comunity manager, administradores de marcas en entornos digitales y empresas de marketing digital. Por lo anterior, amablente se solicita a la entidad incluir y detallar el perfil de Comunity Manager o administrador de redes sociales.	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad, sin emabargo debe tenderse a la virtualización de la atención, es pertinente aclarar que el SENA cuenta con Comunity Manager, por lo cual el proveedor deberá limitarse a realizar las alertas a las que haya lugar.
238	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	De acuerdo al numeral 3. Agradecemos especificar el detalle tecnico de la solucuion de telefonia IP, y su ubicación fisica	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar la interconexion con la red de telefonia IP de la Entidad por medio de una troncal SIP bajo el estandar RFC3261 independiente de la infraestructura instalada, la cual debe soportar la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729 , asi como la encripción tanto de medios como de señalización.
239	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Solicitamos a la entidad especificar la cantidad de llamadas concurrentes necesarias entre la solucuioon de telefonia ip del SENA y la plataforma del centro de contacto suministrada por IQ	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que en la actualidad la interconexion con la red de telefonia IP del SENA mantiene una simultaneidad configurada de 180, sin que sea una limitante en la solucion dado que el contratista debe garantizar los recursos necesarios para la tranferencia de las llamadas dirigidas a los funcionarios.
240	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Agradecemos nos sea suministrado un diagrama de red de la solucion actual dado que el diagrama incluido no es claro ni legible	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar la interconexion con la red de telefonia IP de la Entidad por medio de una troncal SIP bajo el estandar RFC3261 independiente de la infraestructura instalada, la cual debe soportar la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729 , asi como la encripción tanto de medios como de señalización.
241	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Amablemente se solicita a la entidad listar las aplicaciones que serán integradas a los procesos de centro de contacto. Detallando: tipo de implemetación (Onpremise/Cloud privado/cloud publico), tipo de aplicación (CRM, ERP), fabricante, versión actual, tipo de servicio disponible para realizar integración (web service, API).	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que los sistemas a integran seran indicados por la Entidad de acuerdo a sus necesidades.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
242	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Numeral 8: Se solicita a la entidad la especificación del consumo de ancho de banda requerido por cada uno de las aplicaciones a integrar	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."
243	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Por favor confirmar: La cantidad de eventos de oferta educativa se presentan al año con el horario extendido de atención a la oferta educativa y durante cuantos días se debe trabajar con ese horario?	La Entidad maneja 4 Ofertas Educativas regulares u ordinarias cada año, con 10 días calendario de inscripción cada una.
244	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Se solicita a la entidad la confirmacion de : Cúal es el detalle tecnico de las líneas que se encuentran en las sedes para el servicio de teléfono remoto en los puntos de atención?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratist debe asegurar las condiciones físicas y técnicas, de infraestructura, conectividad, servicios, y las demás necesarias para responder a los requerimientos que desde la Entidad se emitan y que sean concordantes con dicho servicio.
245	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	se solicita a la entidad, listar las aplicaciones que el SENA suministrará al centro de contacto y que son necesarias para el servicio prestado por los agentes	Una vez verificada la observacion allegada, se aclara que desde el inicio del contrato se requiere la integracion con CRM Dynamics y la navegacion sobre 17 paginas web oficiales de la Entidad, a futuro según los requerimientos de la Entidad
246	IQ Outsourcing	Ficha Tecnica	Se solicita a la entidad, confirmar el ancho de banda que consume cada aplicaciones por agente	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."
247	IQ Outsourcing	GENERAL - PROCESO	Por favor confirmar ¿Cuántas interacciones de chat puede atender un asesor al mismo tiempo?	Debera ser definido entre las partes asegurando el cumplimiento de los ANS, teniendo en cuenta que se permite el multiskill.
248	S3 Simple Smart Speedy S.A.S	ESTUDIO PREVIO	cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en por lo menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior. (No aplica para proponentes que no estén obligados a inscribirse En el RUP", Por favor informar cuales son los dos códigos UNSPSC, ya que en el mencionado cuadro solo se establece un Código (83111500).	De acuerdo a su observación y en vista de que se trata de un error al momento de la elaboración del documento, la Entidad hacer el cambio correspondiente aclarando que las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUP y clasificadas en el código UNSPSC definido. Por lo anterior su observación es acogida y el cambio se verá reflejado en los documentos definitivos.
249	S3 Simple Smart Speedy S.A.S	Ficha Tecnica	Agradecemos informar si se requieren la presentación de las hojas de vida, de ser así, por favor confirmar los perfiles que se deben aportar.	Por favor remitirse a la ficha técnica, numeral 8.1. (tabla de roles y perfiles)
252	S3 Simple Smart Speedy S.A.S	Ficha Tecnica	Agradecemos a la entidad, remitir datos estimados relacionados a los usuarios en atención y gestión de por lo menos el último mes o de un mes habitual por cada servicio requerido como lo son: ☐ Canal telefónico, volumen de llamadas y mensajes ☐ Correo electrónico ☐ Chat bots ☐ PQR´s ☐ Denuncias ☐ Redes sociales	Promedio anual de transacciones: INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149. Los servicios no referenciados, son nuevos por lo que la entidad no cuenta con datos históricos.
253	S3 Simple Smart Speedy S.A.S	Ficha Tecnica	Solicitamos a la entidad informar o referir la cantidad de agentes que actualmente maneja o requiere para el correcto funcionamiento del centro de contacto, en relación a los agentes solicitados en el Anexo Técnico: ☐ Agente de base de la operación Nivel 1 ☐ Agente de base de la operación Nivel 2 ☐ Agente de base bilingüe ☐ Agente PQRS ☐ Back Office ☐ Agente básico oferta educativo ☐ Agente población vulnerable ☐ Agente Aprendiz del SENA etapa productiva	En el contrato actual se tiene establecida una planta mínima de 80 agentes y se puede extender hasta 180 agentes dependiendo el volumen de llamadas por demanda que ingresan a la operación. Actualmente en promedio para un mes valle se tiene en línea ciudadano 50 agentes, empresario 20 agentes y conmutador 25 agentes. Es pertinente aclarar que el contrato actual solo atiende I Nivel.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
255	Konecta	Ficha Tecnica	Solicitamos incluir en los pliegos definitivos los históricos (mínimo los últimos 6 meses) de cada uno de los servicios, como volumen de llamadas ingresadas, volumen de llamadas contestadas , volumen de llamadas abandonadas, niveles de servicio, volumen de chats (cantidad de chat contestados en simultanea), cantidad de SMS, cantidad de llamadas de salida, volumen de llamadas del conmutador, cuantas llamadas son trasferidas luego de ingresar al conmutador, IVR (compartir el árbol), que porcentaje de llamadas se retiene en el IVR, duración de la navegación en el IVR, en que lugares se tiene el teléfono remoto?, explicar un poco mas el tema del teléfono remoto (funcionalidad, requerimientos tecnológicos, horarios, volumen de llamadas, desvío de llamadas, etc.) Si es posible compartir los históricos por intradia y mensual.	Respecto a los teléfonos remotos se aclara que es un nuevo servicio que se construirá de manera conjunta con el proveedor. Se comparte promedio de información de 12 mese que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
256	Konecta	Ficha Tecnica	Ampliar el tema de los Boots. Como se tienen actualmente, tecnología, cambios en los mismos, tipo de consulta, etc.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
257	Konecta	Ficha Tecnica	Es importante establecer en el pliego de condiciones un máximo de penalizaciones mensuales (no superior al 10%) para que el proyecto sea viable para ambas partes.	Las condiciones de penalización se encuentran definidas en la Ficha Técnica, pag 37,
258	Konecta	Ficha Tecnica	Recomendamos que en el pliego de condiciones se aclare en que periodos del año se va a requerir una elasticidad superior al 25% del tamaño de la operación, en cuanto tiempo se debe hacer el crecimiento y cuanto tiempo dura en operación el crecimiento.	La Entidad maneja 4 Ofertas Educativas regulares u ordinarias cada año que se ejecutan durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, sin embargo no se debe olvidar que el contrato es por demanda, teniendo en cuenta la dinámica de la entidad
260	Konecta	Ficha Tecnica	Para el tema de Multicanalidad sugerimos ser muy precisos en el requerimiento mínimo de atención, ya sea en términos de cantidad de licencias o volumen a atender y que todas estas unidades sean cotizadas por separado para mantener la igualdad y coherencia de las tarifas ofrecidas por parte de los oferentes.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que las ofertas presentadas ajustarse a los requerimientos soficitados
261	Konecta	Ficha Tecnica	Es importante especificar quien asume el costo de la línea 01 8000	Una vez verificada la observacion allegada, se informa las lineas 018000 son contratadas por la entidad y el contratista debera garantizar el canal telefonico donde seran desbordadas las llamadas realizadas a de estas lineas.
262	Konecta	Ficha Tecnica	Aclarar si la herramienta de gestión que provee el proponente debe contar con la opción de escalamientos de casos a funcionarios del SENA y si es así, cuantos accesos externos se requieren y si estos serán facturados por separado.	El proponente debe asegurar la integración con las herramientas de sena, bien sean de consulta, registro o gestión
263	Konecta	Ficha Tecnica	Por favor especificar la cantidad de días que dura el entrenamiento.	El SENA tiene presupuestado 2 semanas de capacitación inicial, tiempo que podra variar de acuerdo al entendimiento de la transferencia de conocimientos, lo anterior para la etapa inicial del contrato, es pertinente aclarar que durante el desarrollo del mismo las capacitaciones se hacen de manera periódica, previo acuerdo con el proveedor.
264	Konecta	Ficha Tecnica	Por favor especificar si la opción de Teletrabajo es requisito mínimo que hace parte integral del servicio? O se puede considerar como parte de la propuesta funcional de cada oferente.	La Entidad se permite dar la libertad a los diferentes oferentes para presentar este tipo de propuestas.
265	Konecta	Ficha Tecnica	Respecto a la dotación de diademas se sugiere que sea una diadema por cada puesto de trabajo.	Favor validar lo requerido en pag 29 de la ficha técnica: 5.Todo el personal debe disponer de diademas integradas, personalizadas (una por asesor) ergonómicas, estas deben ser livianas y de óptima calidad sonora, se debe entregar a cada asesor la almohadilla como mínimo cada 6 meses y/o ante perdida cada vez que se requiera. Para el Staff deberá ser diadema tipo audífono y estas deben ser livianas y de óptima calidad sonora.
266	Konecta	Ficha Tecnica	Respecto a la asignación de lockers se sugiere que sea un locker por cada puesto de trabajo	La Entidad acoge su observación, por lo tanto los ajustes se verán reflejados en los documentos definitivos.
267	Konecta	Ficha Tecnica	Confirmar la cantidad de impresiones mensuales en promedio que se requieren a través de la impresora multifuncional	La Entidad acoge su ibservación, los cambios se verán reflejados en los documentos definitivos.
268	Konecta	Ficha Tecnica	Especificar el alcance y cantidades del archivo físico y lectores de códigos de barras	La Entidad acoge su ibservación, los cambios se verán reflejados en los documentos definitivos.
269	Konecta	Ficha Tecnica	Se indica que el tiempo de empalme es de 1 mes. Se sugiere redefinir este tiempo de empalme, considerando que la cantidad de días de selección y entrenamiento del recurso inicial y la instalación de canales de voz y datos puede ser mayor a 30 días.	La Entidad se permite informar que para el empalme de este proceso se cuenta unicamente con un mes, por lo que su sugerencia no es acogida.
270	Konecta	Ficha Tecnica	Teniendo en cuenta que el horario de atención varía de acuerdo a las fechas de inscripción a oferta educativa, se sugiere que la tarifa solicitada discrimine los recargos festivos y nocturnos para no generar sobre costos en temporadas donde no se requieran.	La tarifa establecida por la entidad es por transacción, independientmente del horario.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
277	Konecta	ESTUDIO PREVIO	Establece el numeral 10.2.1 de los estudios previos, entre otras cosas, lo siguiente: "Cada certificación debe estar contenida en el RUP y clasificada en por lo menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior." Al revisar los códigos que hay en ese numeral, solo hacen mención al código 83111500. Agradecemos corregir la redacción dejando el código 83111500 como el oficial para este proceso ya que es el que se ajusta a lo requerido por la entidad contratante.	De acuerdo a su observación y en vista de que se trata de un error al momento de la elaboración del documento, la Entidad hacer el cambio correspondiente aclarando que las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUP y clasificadas en el código UNSPSC definido. Por lo anterior su observación es acogida y el cambio se verá reflejado en los documentos definitivos.
280	Konecta	Ficha Tecnica	En el numeral 8.1 de la página 22 del archivo Ficha Técnica informan que son requeridas las hojas de vida del personal. Por favor especificar si las hojas de vida se deben presentar en la oferta o si el requisito solo debe ser cumplido por el ganador del proceso.	La Entidad acoge su observación, por lo tanto los ajustes se verán reflejados en los documentos definitivos.
281	Konecta	Ficha Tecnica	Proponemos incluir como un ítem de asignación de puntaje o habilitante el contar con certificación ISO 27001, aspecto importante en cuanto a la protección de datos personales de los usuario que se pongan en contacto con el SENA.	De acuerdo al estudio realizado por la Entidad, y para garantizar la pluralidad de oferrentes, no es posible solicitar esta certificación, por lo tanto su observación no se acoge.
283	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada: ¿La llamada ingresaría directamente a Outsourcing desde el operador público o sería una transferencia desde ubicaciones del cliente?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que las lineas de atencion reciben las llamadas directamente de la desde la Red de Telefonia Publica, asi como las llamadas dirigidas al comutador nacional (transferidas desde la red de telefonia IP) par a las cuales sea seleccionada la opcion de trasladar la llamada a un agente.
284	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa este item fue modificado, eliminando la cesion de linas actuales, dado que el canal telefonico dispuesto para las lineas de atencion debe ser suministrado por el contratista.
285	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿El responsable de suministrar los enlaces de voz para recibir las llamadas en Outsourcing es el cliente u Outsourcing debe suministrar los enlaces?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para las líneas de atención de la entidad, con numeración de fácil recordación y a los cuales serán desbordadas las llamadas de las líneas gratuitas nacionales 018000 actualmente contratadas por la Entidad.
286	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Porque medio se transfiere las llamadas a los funcionarios del SENA (Canal MPLS, Troncales)	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar la interconexion con la red de telefonia IP de la Entidad por medio de una troncal SIP bajo el estandar RFC3261 independiente de la infraestructura instalada, la cual debe soportar la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729 , asi como la encripción tanto de medios como de señalización.
287	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad enviar cantidades intradía de las transferencias a los funcionarios.	Mensualmente la línea de servicio del conmutador nacional transfiere en promedio 50.000 llamadas a servidores SENA.
288	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Las grabaciones en el IVR debe ser con voz Profesional?	El SENA proveerá las respectivas grabaciones requeridas para el buen desarrollo de la operación
289	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Las grabaciones para el IVR son suministradas por el SENA?	Las grbaaciones en el IVR deberán ser suminstradas por el SENA
290	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿El servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos? Describa los procesos o funcionalidades que el IVR deba atender o adjuntar el flujo	Correcto, se contruirá y proveerá un árbol de decisión como soporte para dicho servicio
291	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Describir con cuales sistema de la entidad debe estar integrado y con que tipo de conexión se realiza (Web servicies, Base de datos)	Una vez verificada la observacion allegada, se aclara que desde el inicio del contrato se requiere la integracion con CRM Dynamics y la navegacion sobre 17 paginas web oficiales de la Entidad, a futuro según los requerimientos de la Entidad
292	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad informar la marca, modelo y versión de su planta telefónica con la cual se realiza la transferencia de llamadas a los funcionarios y códec del audio G711 o G729	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar la interconexion con la red de telefonia IP de la Entidad por medio de una troncal SIP bajo el estandar RFC3261 independiente de la infraestructura instalada, la cual debe soportar la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729 , asi como la encripción tanto de medios como de señalización.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
293	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	la entidad se encargará de las transferencia de las llamadas a los funcionarios que se encuentren en las distintas sedes de la entidad?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto sera responsable de la tranferencia de llamadas a los funcionarios de la Entidad.
294	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Los minutos Nacionales, locales, celular, debe estar dentro de la oferta, en caso positivo, informar la cantidad de minutos Nacionales, locales y celular mensuales consumidos en el ultimo año.	La entidad no cuenta con la caracterizacion de llamadas outbound bajo el marco del presente contrato, dado que dicho servicio es por demanda.
295	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad informar la cantidad de conversaciones mensuales o usuarios atendidos	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
296	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad enviar las tipificaciones de las atenciones realizada en el Chat.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
297	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuales son los procesos que debe atender el ChatBot	Deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
298	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cual es la cantidad de preguntas frecuentes?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
299	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	El ChatBot es transaccionar? En caso afirmativo, por favor enviar los flujos de los procesos e informar a que sistema de la entidad debe estar integrado.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
300	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor describa el proceso en que se requiere el reconocimiento de imágenes	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
301	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor describa el proceso en que se requiere el reconocimiento de Audio	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
302	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuales son los canales que debe atender el ChatBot, (FB Messenger, Web)	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
303	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuales idiomas debe atender el ChatBot?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
304	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad informar cual es la unidad de facutracion de este servicio (Converción)	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
305	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuales son los puntos del SENA en que se requiere este elemento?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
306	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor indicar la cantidad de Teléfonos solicitados en el RFP	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
307	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Estos Teléfonos son facturados como un elemento adicional a la factura?	No. El proveedor deberá colocarlos a disposición de la Entidad, se aclara que los ajustes se verán reflejados en los documentos definitivos.
308	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Este servicio como se factura	La Entidad ratifica que el cobro de la factura se debe hacer por transacción
309	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	El teléfono es antivandálico, por favor informar las caracteristicas fisicas.	La Entidad acoge su observación, por lo tanto los ajustes se verán reflejados en los documentos definitivos.
310	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Actualmente este servicio se realiza por una herramienta de Mailyng?	La Entidad ratifica que este servicio actualmente es prestado por una herramienta de Mailyng.
311	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuantos Correos son enviados mensualmente de forma masiva?	El promedio del último año frente a envío de correos electronicos fue de: 5.305.481
312	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor informar el Operador que realiza el envío de los SMS (Masivian, Infobip, etc.)	El Operador que realiza el envío de los SMS será potestad del proveedor, actualmente es Infobip
313	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	La entidad cuenta con un Código Corto posicionado?	No. Sin embargo deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
314	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Este código corto puede ser cambiado?	Deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
315	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a al entidad la cantidad mensual de SMS masivos y de doble vía	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad. Remitase a la Ficha Técnica Numeral 8
316	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Actualmente la entidad tiene posicionado un numero telefónico para este servicio?	Este servicio es nuevo, por lo tanto la Entidad no cuenta con un número posicionado para este servicio
317	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuantos usuarios son atendidos o estima ser atendidos a través de este canal?	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad. Remitase a la Ficha Técnica Numeral 8
318	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la entidad informar cual es la unidad de facutracion de este servicio (Converción)	Por transacción
319	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Este canal puede ser atendido inicialmente por un ChatBot con la opción de paso a Agente?	Si. Deberá ser definido entre las partes.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
320	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	En caso que el proponente visualice la implementación de un nuevo servicio que mejore el proceso, estos costos como deben ser impactados en la facturación?	El proveedor debe proponer mejoras tecnológicas, así como de servicio y atención de manera periódica, así como mantener a la entidad actualizada en términos de adelantos y soluciones tecnológicas pertinentes al servicio de centro de contacto y BPO. Los costos serán asumidos por el proveedor.
321	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿Requiere un plan de continuidad de negocio?	Como se describe en la ficha técnica numeral 6.1, requerimientos 13 y 14, la Entidad requiere un plan de continuidad del servicio
322	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿Qué servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad?	Como se describe en la ficha técnica numeral 6.1, requerimiento 13, la Entidad requiere un plan de continuidad con los servicios descritos en ese punto.
323	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Ante un escenario de desastre ¿qué % de la operación espera restaurar?	La Entidad da libertad al proveedor para que mediante sus planes internos de operación y restauración sugieran al SENA dicho porcentaje, en ejecución del contrato y en conjunto se determinará cual será el % aplicado de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
324	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? Ej. 24 horas, 48 horas)	La Entidad da libertad al proveedor para que mediante sus planes internos de operación y restauración sugieran al SENA dicho tiempo, en ejecución del contrato y en conjunto se determinará cual será el tiempo aplicado de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
325	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Solicitamos a la tenidad informar la forma de comunicación con su software o plataformas (Canal MPLS, Internet)	Una vez verificada la observacion allegada, el contratista debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP.
326	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cual es el ancho de banda requerido?	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."
327	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por cuanto tiempo debe estar almacenado los datos?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar el almacenamiento de informacion durante la vigencia del contrato.
328	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	¿Se requiere alguna especificación de PC especial, cuál?	Por favor remitirse al item 6.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS BASICOS PARA TODOS LOS SERVICIOS numeral 18
329	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor indicar cuantas licencia o cuales perfiles de agentes debe tener licenciamiento de Microsoft Office	La entidad no requiere licencimiento especifico.
330	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Por favor indicar la cantidad de impresoras o impresiones mensuales en el proceso	La Entidad acoge su ibservación, los cambios se verán reflejados en los documentos definitivos.
331	Outsourcing S.A	Ficha Técnica	Cuantos lectores de códigos de barras son necesarios para la operación del servicio?	La Entidad acoge su ibservación, los cambios se verán reflejados en los documentos definitivos.
332	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Los servicios inbound a atender son: * Línea de atención al ciudadano * Línea de atención al empresario * Conmutador * PQRS * Anticorrupción * Teléfono remoto en puntos presenciales Que otros servicios inbound debemos tener en cuenta?	Cualquier otro servicio que se requiera según necesidad de la Entidad y/o propuestas del operador.
333	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Lo anteriores servicios inbound se atiende en modalidad monokill (agentes exclusivos por cada servicio) o multiskill? En caso de ser multiskill por favor mencione entre que servicios es viable.	Debera ser definido entre las partes asegurando el cumplimiento de los ANS, teniendo en cuenta que se permite el multiskill.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
334	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Por favor proporcione la siguiente información de cada servicio: * Llamadas entrantes mensualmente (histórico último año). * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT) * Meta de Nivel de servicio es 95/20 y nivel de atención 96? Por qué un nivel de servicio tan alto? * Histórico diario de los últimos 6 meses * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses * Horario	Los ANS establecidos por la entidad obedecen a la calidad de servicio requerida teniendo en cuenta que se atiende todo un país con una gran diversidad cultural. Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801 157 INBOUND EMPRESARIOS. RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305 481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
335	Outsourcing S.A	Ficha técnica	En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar: * Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes * Que % de tráfico ingresa por cada dia de la semana * Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
336	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Por favor indicar de cada campaña lo siguiente: * Frecuencia de estas campañas * Tamaño de la base a gestionar (histórico último año). * Tiempo para realizar esta gestión (por ej: una semana) * TMO Efectivo y No Efectivo * % real de contactabilidad y % real de Efectividad sobre lo contactado (histórico último año). * N° de barridos * Horario	* Frecuencia de estas campañas: Según demanda interna de la entidad. * Tamaño de la base a gestionar (histórico último año): Según demanda interna de la entidad. * Tiempo para realizar esta gestión (por ej: una semana) : Según demanda interna de la entidad. * TMO Efectivo y No Efectivo: Promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña. * % real de contactabilidad y % real de Efectividad sobre lo contactado (histórico último año). El promedio se encuentra entre el 42% y el 78% * N° de barridos: 3 * Horario: Ver ficha técnica, numeral 14.
337	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Por favor proporcionar la siguiente información del chat: * Sesiones entrantes mensualmente (histórico último año). * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT) * Meta de Nivel de servicio es 97/20 y nivel de atención 98? Por qué un nivel de servicio tan alto? * Histórico diario de los últimos 6 meses * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses * Horario	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Los ANS establecidos por la entidad obedecen a la calidad de servicio requerida teniendo en cuenta que se atiende todo un país con una gran diversidad cultural. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
338	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Por favor proporcionar la siguiente información de Video Llamada: * Sesiones entrantes mensualmente (histórico último año). * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT) * Histórico diario de los últimos 6 meses * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses * Horario	Los promedios son los referenciados en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.
339	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Indicar: * Que redes sociales manejan? * Número de casos a gestionar mensualmente (histórico último año). * TMO/AHT * Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.	Los promedios son los referenciados en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
340	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Indicar: * Número de casos a gestionar mensualmente (histórico último año). * TMO/AHT * Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.	Los promedios son los referenciados en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.
341	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Por favor proporcionar la siguiente información: * Sesiones entrantes mensualmente (histórico último año). * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT) * Meta de nivel de servicio y nivel de atención. * Histórico diario de los últimos 6 meses * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses * Horario	Los promedios son los referenciados en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.
342	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Indicar: * Número de casos a gestionar mensualmente (histórico último año). * TMO/AHT * Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso.	Los promedios son los referenciados en la ficha técnica numeral 8. Respecto a los servicios que no presentan cantidad de transacciones cabe aclara que son servicios nuevos sobre los cuales la entidad no cuenta con datos historicos.
343	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Nos podrían especificar que servicios hacen parte de la Operación Nivel I y cuáles de la Operación Nivel II?	De acuerdo a su observación se especifica en la ficha tecnica, tabla roles y perfiles
344	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Nos podrían indicar cuántos agentes tienen actualmente por cada perfil/rol? * Agentes base Nivel I * Agentes base Nivel II * Agentes biligües * Agentes PQRS * Agentes Básico * Agente población vulnerable * Aprendiz Sena * Agente backoffice	El contrato actual solo contempla agentes de nivel 1 (95 agentes).
345	Outsourcing S.A	Ficha técnica	Cuál es la unidad de facturación de cada canal (ej: por llamada atendida, por puesto, etc)	La Entidad se permite informar que la unidad utilizada para la facturación es por transacción.
349	Serlefin BPO & O	ESTUDIO PREVIO	Literal a. "cada certificación deberá estar contenida en el RUP y clasificada en por lo menos dos de los códigos UNSPSC del cuadro anterior. (No aplica para proponentes que no estén obligados a inscribirse En el RUP", Por favor informar cuales son los dos códigos UNSPSC, ya que en el mencionado cuadro solo se establece un Código (83111500).	De acuerdo a su observación y en vista de que se trata de un error al momento de la elaboración del documento, la Entidad hacer el cambio correspondiente aclarando que las certificaciones de experiencia deben estar contenidas en el RUP y clasificadas en el código UNSPSC definido. Por lo anterior su observación es acogida y el cambio se verá reflejado en los documentos definitivos.
350	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Agradecemos a la entidad, remitir los históricos de atención y gestión de los últimos 6 meses por cada canal: telefónico, correo electrónico, Chat, bots, PQR´s y Denuncias, redes sociales, presencial: Volúmenes de llamadas y/o atenciones, tiempos de atención, TMO, nivel de servicio, % de atención y abandono, etc.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
351	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Solicitamos conocer la estructura actual del proyecto en términos de cantidad de asesores y/o personal utilizado en la atención de cada canal de atención: telefónico, correo electrónico, Chat, bots, PQR´s y Denuncias, redes sociales, presencial.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
352	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Por favor ampliar la información sobre la atención presencial: cuál es la ubicación de los lugares de atención, cuales son los requerimientos para estos puntos de atención, entre otras.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
353	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Consideramos que un indicador de nivel de servicio 95/20 (Gestión inbound) es un factor muy alto, el cual se vería reflejado en los costos del proyecto impactando en las tarifas ofertadas. Solicitamos respetuosamente a la entidad reconsiderar este indicador permitiendo un ANS (85/20).	Los ANS requeridos son los establecidos y publicados en la Ficha Técnica, lo anterior teniendo en cuenta que para la entidad es de suma importancia el servicio y atención brindados a sus grupos de valor e interés.
354	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Quien asume los costos de las líneas de atención al Ciudadano y Empresario (Fija y 018000) y la del conmutador nacional que tiene el SENA actualmente? Si es el contratista, por favor remitir un histórico de facturación y tráfico de llamadas por estas líneas de atención.	Una vez verificada la observacion allegada, se informa las lineas 018000 son contratadas por la entidad y el contratista debera garantizar el canal telefonico donde seran desbordadas las llamadas realizadas a de estas lineas.
355	Serlefin BPO & O	Ficha Técnica	Por favor remitir un histórico de los últimos 6 meses del tráfico de llamadas de la línea de PQRs y Anticorrupción.	Por tratarse de un nuevo servicio no existen datos históricos.
356	Americas	FICHA TECNICA	Los soportes magneticos que solicitan para soportar el cumplimiento del perfil, con que periodicidad se deben entregar?	Toda vez que ingresa nuevo personal a la operación

SMF

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
357	Americas	FICHA TECNICA	Favor incluir el Intraday Volumenes Inbound X skill	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
358	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir el Intrahora Volumenes inbound X skill	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
359	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir Intraday AHT Inbound x skill	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
360	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir Intrahora AHT Inbound x skill	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
361	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir el AHT Inbound por skill	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149
362	Americas	FICHA TECNICA	Se puede hacer multiskill y que segmentos se pueden agrupar	Sí. Los segmentos deberán ser definidos entre las partes asegurando el cumplimiento de los ANS.
363	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir TMO Efectivo	Bajo el marco del contrato actual, se presentan los siguientes datos promedio Skill Ciudadano: TMO 388 segundos Nivel de abandono 6% Skill Empresario: TMO 491 segundo Nivel de abandono 5% Skill Conmutador: TMO 141 segundos Nivel de abandono 4% Skill Outbound: TMO 340 pero depende del tipo de campaña que este gestionando la entidad
364	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir TMO No Efectivo	TMO Efectivo y No Efectivo: Promedio es de 340 segundos, sin embargo puede variar depende del tipo de campaña.
365	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir TMO Gestión	En el proyecto actual solo se tiene un tiempo máximo de gestión de las campañas de correo de 2 horas
366	Americas	FICHA TECNICA	favor incluir Intraday Volumenes	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. INBOUND CIUDADANOS: RECIBIDAS 851.490-ATENDIDAS 801.157 INBOUND EMPRESARIOS: RECIBIDAS 125.411-ATENDIDAS 122.490 INBOUND CONMUTADOR: RECIBIDAS 662.639-ATENDIDAS 644.322 CHAT: RECIBIDAS 82.960-ATENDIDAS 78.643 SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305 481 OUTBOUND: RECIBIDAS 27.148-ATENDIDAS 27.149

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
367	Americas	FICHA TECNICA	favor incluirIntraday AHT	En el contrato actual se tiene un promedio de TMO de 600 segundos
368	Americas	FICHA TECNICA	A que hace referencia el skill Outbound (Voz) dentro del inbound	Se incluye el skill Outbound (Voz) dentro del inbound, teniendo en cuenta el número de transacciones al aire.
369	Americas	FICHA TECNICA	Aclaración el Nivel de servicio es 95% en 20 Segundos?.	Sí. Remitirse a ficha técnica, numeral 13.
370	Americas	FICHA TECNICA	Objetivo Nivel Atención	Atender TODOS los interesados en servicios SENA
371	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	Que otras redes sociales requiere el Sena	Cualquier otra red social que se requiera según necesidad de la Entidad y/o propuestas del operador de acuerdo a loa vances tecnológicos.
372	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	Dichos daños serán responsabilidad del contratista siempre que sean imputables al personal del contratista, así mismo que se encuentren debidamente probados y fundamentados y que se sean declarados mediante sentencia judicial? Se pordrá pactar un porcentaje de limitación de responsabilidad, así como una limitación en tiempo?	Se informa que la observacion allegada no es clara dado que el numeral citado corresponde a los informes que debe entregar por el operador.
373	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	Como funcionará el ejercicio del derecho de defensa para estos casos	Se informa que la observacion allegada no es clara dado que el numeral citado corresponde a los informes que debe entregar por el operador.
374	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	Agradecemos se informe si par al prestación del servicio se hara entrega de bases de datos?	Teniendo en cuenta su observacion, se informa que si, se entregará una base de datos.
375	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	El contratante en calidad de responsable del tratramiento de datos personales tendrá las autorizaciones de tratamiento de datos personales de cada uno de los titulares del dato personal que será entregado al contratista en calidad de encargado del tratamiento de datos ?	La entidad informa que en el documento de Estudio previo numeral 2.3 literal B, se define "15. Mantener la integridad, seguridad, disponibilidad custodia y confiabilidad de los datos, evitando pérdida, duplicidad y dispersión de la información. Aplicar la normatividad vigente frente a la Protección y Tratamiento de Datos Personales, haciéndola exigible a los proveedores que se vean inmersos en el desarrollo de las actividades relacionadas a la campaña SENA."
376	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	Que pasará en los eventos en que algún titular de un dato personal que se este tratando en virtud del contrato, solicite al contrtatista (quien actua en calidad de encargo), la eliminación, supresión y/o actualización de sus datos de la base de datos, de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 el titular del dato personal podra presentar reclamos y/o consultas al responsable y al encargado del tratamiento de datos personales, y este deberá dar respuesta de acuerdo a los terminos establecidos en la Ley 1581. Como deberá el contratista manejar dichos términos?	La Entidad confirma que enn esta situación los datos deben ser tratados como lo solicita el titular y de acuerdo a la Ley 1581
377	Americas	Estudio previo para detemrinar la conveniencia y oportunidad para contratar el servicio de centro de contacto	El contratante tiene la autorización para la trasmisión de datos personales?	La entidad informa que en el documento de Estudio previo numeral 2.3 literal B, se define "15. Mantener la integridad, seguridad, disponibilidad custodia y confiabilidad de los datos, evitando pérdida, duplicidad y dispersión de la información. Aplicar la normatividad vigente frente a la Protección y Tratamiento de Datos Personales, haciéndola exigible a los proveedores que se vean inmersos en el desarrollo de las actividades relacionadas a la campaña SENA."
378	Americas	Ficha tecnica	Se solicita dar claridad respecto de la gestión que debe realizar el Contratista de las PQRs	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
379	Americas	Ficha tecnica	SE deberá tener en cuenta para la integración de los canales requeridos por la entidad, el analisis de costos, politicas de cada red. Cada proveedor de canales de redes sociales tiene la potestad de liberación de API y sus alcances de uso para integraciones, esto quiere decir que debemos acogernos a la liberación corporativa que se dé de cada red social para uso e integración en los Call Center	La entidad confirma que el operador debera acogerse a la liberacion corporativa de cada red social.
380	Americas	Ficha tecnica	Los reportes informados en la ficha tecnica, serán los reportes definitivos o la entidad podrá adicionar otros? En caso afirmativo es posible que la adición de reportes se realice de común acuerdo	Sí. Se acordaran en la face inicial del contrato y a necesidad durante su ejecución.
381	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos informar por cuanto tiempo se deberá almacenar las grabaciones?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar la grabacion de la totalidad de las llamadas durante la vigencia del contrato.
382	Americas	Ficha tecnica	Como se deberá proceder para la captura de los datos frente a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentario, Américas deberá solicitar la autorización de tratamiento de datos personales? La entidad entregará al contratista el scrip o guión para la solicitud de autorización?	Actualmente el SENA provee los guiones de atención en los cuales de indica a los usuarios el tratamiento de datos personales de acuerdo a esta ley.
383	Americas	Ficha tecnica	las capacitaciones deben ser 100% presencial	Esto será definido por el proveedor, previa autorización del plan de capacitación presentado al SENA
384	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos se informe si para la aplicación de las penalizaciones se pactarán un valor limite? Así mismo agradecemos se iforme si son acumulativas?	Bajo ningún concepto la penalización por perdida de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, podrá exceder el 30% del valor de la factura mensual, se recuerda que en la ficha técnica se indica que la penalización se genera sobre el servicio que presente incumplimiento
385	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos informar el valor total de sanciones, multas, penalizaciones así como traslados de responsabilidad derivados de las multas impuestas por la Superintendencia que le han sido cobradas, retenidas o descontadas a los anteriores y actuales proveedores del servicio de gestión de PQR´s?	El servicio de PQR´s atraves del canal telefonico es nuevo, por lo anterior no hay historico de sanciones, multas, penalizaciones etc.
386	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos se informes como se ejercerá el derecho de defensa para la aplicación de penalizaciones? Se podrá pactar un procedimiento para la aplicación de los mismos? Se podrá pactar un termino de subsanación?	Una vez se realice el acta de inicio del contrato, se realizara una mesa de trabajo donde la Entidad, el Contratista y la Interventoria definiran el procedimiento para concertar la penalizacion frente a los ANS previamente establecidos.
387	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos se confirme si se establecerá incremento de precios de acuerdo al IPC o al salario minimo el que resulte más alto?	La entidad informa que los incrementos del IPC año a año, estan contemplados en el valor del presupuesto del presente proceso.
388	Americas	Ficha tecnica	Agradecemos se confirme si los valores, la forma de calcularlos y la forma de pago serán pactados entre las partes?, y que los mismos no sean modificados de forma unilateral, atendiendo que previo a la firma del contrato Américas ofrece el servicio basado en un modelo economico.	La entidad informa que las condiciones se encuentran contenidas en el estudio previo, ficha tecnica y otros documentos del proceso.
389	Americas	Ficha tecnica	Se podrá realizar el pago a 30 días?	Respecto a la presentacion y pago de las facturas, la entidad informa que no procede la observacion y confirma lo estipulado en el pliego de condiciones.
390	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	¿en qué entidad se debe realizar la atención presencial, la del contratista o la del SENA?	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
391	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	¿Cuál otro tipo de canal a los mencionados en el documento se puede contemplar?	Cualquier canal que se requiera según necesidad de la Entidad y/o propuestas del operador de acuerdo con los avances tecnológicos.
392	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	¿ Se tiene estipulado un porcentaje de disminución de puestos de trabajo producto de automatización y virtualización ?	Durante el seguimiento a la ejecución de las actividades del contrato, se validara entre las partes si esta situación es viable.
393	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	¿ El SENA proporciona árbol de tipificaciones para el servicio de inbound?	Se compartira el actual, sin embargo se debera crear de manera conjunta todo el que se requiera para los nuevos servicios.
394	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	¿custodia de cuanto tiempo es este backup?	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar el almacenamiento de datos y grabaciones durante la vigencia del contrato.
395	Americas	ALCANCE DEL SERVICIO	Favor informar la duración de la ruta de capacitación	El SENA tiene presupuestado 2 semanas de capacitación inicial, tiempo que podra variar de acuerdo al entendimiento de la transferencia de conocimientos.
396	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar como es la topologia de voz esperada para los servicios inbound es decir las lalmadas ingresaran al sena y seran enrutadas al proveedor o se realizara un traslado de las troncales al proveedor	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que las lineas de atencion reciben las llamadas directamente de la desde la Red de Telefonia Publica, asi como las llamadas dirigidas al comutador nacional (transferidas desde la red de telefonia IP) par a las cuales sea seleccionada la opcion de trasladar la llamada a un agente.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
397	Americas	FICHA TECNICA	Quien suministra las troncales telefonicas el Sena o el proveedor	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para las líneas de atención de la entidad, con numeración de fácil recordación y a los cuales serán desbordadas las llamadas de las líneas gratuitas nacionales 018000 actualmente contratadas por la Entidad.
398	Americas	FICHA TECNICA	Por favor confirmar si la totalidad de las lineas en sus cargos administrativos y de consumo sera asumidos por el Sena o por el proveedor	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para las líneas de atención de la entidad, con numeración de fácil recordación y a los cuales serán desbordadas las llamadas de las líneas gratuitas nacionales 018000 actualmente contratadas por la Entidad.
399	Americas	FICHA TECNICA	para las lineas de anticorrupcion y pqr que debe suministrar el proveedor sera lineas fijas o lineas gratuitas 018000?	El Contratista sera responsable de suministrar el canal telefonico para las lineas de atencion de PQRS y Anticorrupcion, sobre dicho canal telefonico seran desbordadas las lineas 018000 contratadas por la Entidad.
400	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar con que proveedores se tienen las lineas actuales	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para la línea de atención de la entidad, la cual no requiere la contratacion de dichos servicios con un proveedor especifico.
401	Americas	FICHA TECNICA	agradecemos confirmar la acntidad de troncales telefonicas que se tienen, tipo de tecnologia (PRI, E1, SIP) y si estas deben ser proporcionadas por el contratista	En la actualidad el proveedor utiliza E1 como canal telefonico para las lineas de atencion con una capacidad de 180 canales, el Contratista sera autonomo en seleccionar el tipo de tecnologia del canal telefonico para las lineas de atencion, siempre y cuando cumplan con los niveles de calidad exigidos.
402	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos nos puedan confirmar el flujo del ivr esperado aht de navegacion y por favor aclarar que tipo de integraciones podemos realizar para el desarrollo de ivr transaccional de autogestion de los usurios	La Entidad informa que bajo el marco del contrato actual existe un rando de 30 a 120 segundos, sin embargo para efectos de la presente licitacion, sera a convenir entre las partes.
403	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar el tipo de planta telefonica, marca serial para integranos con el fin de cumplir con el requerimiento de transferencia de llmadas	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el centro de contacto debe garantizar la interconexion con la red de telefonia IP de la Entidad por medio de una troncal SIP bajo el estandar RFC3261 independiente de la infraestructura instalada, la cual debe soportar la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729 , asi como la encripción tanto de medios como de señalización.
404	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar la estructura de la encuesta a realizar, cantidad de encuestas realiazadas y aht promedio de duracion de la encuesta	La estructura será determinada conjuntamente lo cual contiene inmerso el aht, la cantidad de encuestas sera potestad de los usuarios. Bajo el contrato actual se cuenta con tres (3) preguntas con cinco (5) opciones de respuesta cada una.
405	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar como nos entregaran las bases de datos para la gestion outbound?	Las bases de datos se entregaran inicialmente en Excel o según acuerdo de las partes.
406	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar si el servicio de bots debe ser incluido en la propuesta inicial o ya se tienen flujos de atencion definidos para la implementacion del bot en la canal de chat de ser asi agradecemos nos ´puedan compatir los flujos, y volumetrias actuales	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
407	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar volumetrias para el servicios de videolalmada	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
408	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar si el pendon para el servicio de videollamada sera proporcionado por el Sena o por contratista	Será proporsionado por la entidad.
409	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar si la sala de chat debe tener integrado la video llamada o puede ser preetado como canales diferentes pero atendidido por lo mismos agentes bajo una misma cola de interacciones	La Entidad aclara que la video llamada debe estar integrada en la sala de chat.
410	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar el tiempo de retencion de grabaciones de voz	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar el almacenamiento de informacion durante la vigencia del contrato.
411	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar el tiempo de retencion de los documentos adjuntos para el canal de chat	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el Contratista debe garantizar el almacenamiento de informacion durante la vigencia del contrato.

ID	OBSERVANTE	Documento	OBSERVACIÓN O PREGUNTA	RESPUESTA
412	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar cuales son las redes sociales que debemos incluir en la propuesta y cual es el alcance de atencion en cada una de ellas	La Entidad informa que esta información se encuentra detallada en el docuento de ficha técnica, numeral 4.5
413	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar cuantos telefonos remotos se reuqiren agradecemos nos puedan compartir direcciones de instacion y confirmar si el sena nos dara alcance desde su red para la configuracion e implementacion de los telefonos o debemos contemplar canales para cada punto	Por tratarse de un nuevo servicio no existe linea base del mismo y por la tanto sera acordado entre las partes.
414	Americas	FICHA TECNICA	agradecemos nos puedan compatir volumetrias de sms y emails mensuales	Se comparte promedio de información (12 meses), que podría servir como base para los estimados. SMS: RECIBIDAS 1.777.478-ATENDIDAS 1.776.569 CORREO: RECIBIDAS 5.587.731-ATENDIDAS 5.305.481
415	Americas	FICHA TECNICA	cuantas lineas se desean implemetar en el canal de whatsapp	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad
416	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar volumetrias para el servicios de whatsapp y aht de conversacion	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
417	Americas	FICHA TECNICA	Agradecemos confirmar la cantidad de usuarios que se atienden mensualmente en el canal de whastapp	Por tratarse de un nuevo servicio, deberá ser definido entre el proveedor y la entidad.
418	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar anchos de banda tanto el para el canal de internet como de datos por estacion de trabajo	Según el Item 6.1 Numeral 5 de la ficha tecnica: 5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP."
419	Americas	FICHA TECNICA	Agardecemos confirmar la direccion de intslacion de los canales de datos y si debemos contemplar costos de crossconexion	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el canal de Datos debe ser instalado en el centro de contacto y debe garantizar la conexión con la red de datos del SENA la cual es provista por el operador Telefonica.
420	Americas	FICHA TECNICA	agardecemos confirmar el porcentaje de continuidad de la operación esperado	Una vez verificada la observacion allegada, se informa que el porcentaje es el 100%
421	Americas	FICHA TECNICA	agardecemos confirmar cuantas licencias de monitoreo para el sena se requieren	La entidad confirma que se requieren 3 licencias de monitoreo.

Andrea Patricia Ramírez Florez

Pablo Fernando Arciniegas Chamorro

Maria Aurora Fabiano Santos

Edward Fabian Uruena Cruz

Jenny Andrea Ruiz Martinez

Nancy Marlén Parra Varón