

## ANEXO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DEL ICFES DEL 2015 AL 2018 (versión 17 de marzo de 2015)

### Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>1. GENERALIDADES Y NORMATIVIDAD.</b>	<b>6</b>
<b>1.1. LEY 1437 DE 2011 (CÓDIGO DE LO CONTENCIOSO Y ADMINISTRATIVO)</b>	<b>6</b>
<b>1.1 DECRETO 1474 DE 2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN)</b>	<b>7</b>
<b>1.2 DECRETO 019 DE 2012</b>	<b>7</b>
<b>1.3 MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GOBIERNO EN LÍNEA ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 2693 DE 2012</b>	<b>8</b>
<b>1.5. DECRETO 2641 DE 2012</b>	<b>9</b>
<b>1.6. DECRETO 2482 DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2012</b>	<b>10</b>
<b>1.7. LEYES 1266 DE 2008 Y 1581 DE 2012 Y DECRETO REGLAMENTARIO 1377 DE 2013</b>	<b>10</b>
<b>1.8. LEY 1712 DEL 6 DE MARZO DE 2014</b>	<b>10</b>
<b>2. INFORMACIÓN SOBRE EL QUEHACER DEL ICFES</b>	<b>11</b>
<b>2.1. EXÁMENES REALIZADOS POR EL ICFES</b>	<b>11</b>
2.1.1 Examen de Estado de la Educación Media, SABER 11°	11
2.1.2 Examen de Ensayo, PRE SABER 11°	11
2.1.3 Examen de Validación del Bachillerato	12
2.1.4 Examen Saber PRO (ANTES ECAES)	12
2.1.5 Pruebas Saber 3°, 5° Y 9°	12
2.1.6 Estudios Internacionales	13
2.1.7 Pruebas Piloto	13
<b>2.2. TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES</b>	<b>13</b>
<b>2.3. PQR'S ASOCIADAS A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES:</b>	<b>15</b>
<b>2.4. DESCRIPCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS DEL ICFES</b>	<b>16</b>
2.4.1. Cliente persona natural	16
2.4.2. Cliente Persona Jurídica	17

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

<b>3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCESOS.</b>	<b>18</b>
<b>3.1 SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES</b>	<b>18</b>
3.1.1 Procedimiento de PQR'S	19
3.1.2 Procedimiento de Servicio asociados a trámites	19
3.1.3 Procedimiento de Correspondencia	20
<b>3.2 SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>20</b>
3.2.1 Gestión del Modelo de Servicio	21
3.2.2 Evaluación del Servicio	21
3.2.3. Indicadores	22
<b>4. GESTIÓN DE CANALES</b>	<b>23</b>
<b>4.1. CANALES DE INBOUND</b>	<b>23</b>
4.1.1. Canal de Atención Telefónica	26
4.1.2. Canal de Atención Electrónica	29
4.1.3. Canal de Atención de Comunicaciones Escritas	32
4.1.4. Canal de Atención Presencial	35
<b>4.2. CANALES DE OUTBOUND (CONTACTO SEGMENTADO O CAMPAÑAS DE SALIDA)</b>	<b>37</b>
4.2.1 Canal telefónico:	37
4.2.2. Canal para Mailing:	39
4.2.3. Canal para mensajes robot y SMS:	39
4.2.4. Canal de correspondencia por combinatoria	39
<b>4.3. DESCRIPCIÓN DE CAMPAÑAS</b>	<b>40</b>
4.3.1. Especificaciones de la Campaña Controlada Saber 3º, 5º Y 9º	40
4.3.2. Especificaciones campañas para confirmar discapacidad	42
4.3.3. Especificaciones campañas de acompañamiento a instituciones durante el registro a exámenes	42
4.3.4. Campañas de acompañamientos a individuales durante el registro a exámenes	42
4.3.5. Campañas de actualización de base de datos:	43
4.3.6. Campañas para recepción información por medios electrónicos:	44
4.3.7. Condiciones generales del servicio	44
<b>5. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REQUERIDA POR CANAL:</b>	<b>46</b>
<b>5.1 Requisitos de infraestructura tecnológica transversal para toda la operación (todos los canales de atención)</b>	<b>46</b>
5.1.1 CRM colaborativo y/o Sistema Integrado para Gestión de clientes	46
5.1.1.1 Administración del Directorio Único de Clientes o Base de Central	48
5.1.1.1.1. Especificaciones técnicas para la construcción de la base de datos	49
5.1.1.1.2. Perfiles de Acceso	49
5.1.1.1.3. Auditoría	50
5.1.1.2 Integración de canales para la gestión de clientes	62
5.1.2 Plataforma de Conocimiento	63
5.1.3 Mesa de ayuda:	65

5.1.4. Computadores de Escritorio y portátiles	65
5.1.5. Herramienta para la generación de tableros de control	65
<b>5.2 Requisitos de Infraestructura tecnológica en el canal de Atención Telefónica Inbound</b>	<b>66</b>
5.2.1 Planta telefónica.	66
5.2.2 IVR (interactive voice response)	66
5.2.3 Automatic call distributor	66
5.2.4 ANI (automatic number identificación)	66
5.2.5 Llamadas en Conferencia.	67
5.2.6 Herramienta para el monitoreo remoto y de cada uno de los agentes.	67
5.2.7 Tipificador	67
5.2.8 Disponibilidad de canal de voz y datos dedicado	67
5.2.9. Puntos de grabación	68
5.2.10. Virtual hold y call back	68
<b>5.3 Requisitos de infraestructura tecnológica en el canal de Atención Electrónica</b>	<b>68</b>
5.3.1 Requisitos de infraestructura tecnológica para el Sistema de Preguntas Frecuentes o agente virtual.	68
5.3.2 Requisitos de infraestructura tecnológica para el CHAT.	70
5.3.3 Requisitos de infraestructura tecnológica para el sistema de Atención en Línea	70
<b>5.4 Requisitos de infraestructura tecnológica en el canal de Atención de PQR'S Escritas.</b>	<b>71</b>
<b>5.5 Requisitos de infraestructura tecnológica en el en el canal de Atención Presencial</b>	<b>71</b>
<b>6. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA REQUERIDA POR CANAL PARA LA OPERACIÓN INBOUND</b>	<b>71</b>
6.1 Requisitos de infraestructura física en el canal de Atención Telefónica / Canal Electrónico.	73
6.2 Requisitos infraestructura física en el canal de Atención Correspondencia.	73
6.3 Requisitos infraestructura física en el canal de Atención Presencial.	73
<b>7. REQUISITOS DEL RECURSO HUMANO REQUERIDO POR CANAL</b>	<b>73</b>
7.1 Equipo base de la operación.	74
7.2. Personal de Apoyo	76
7.3. Perfil de Cargos	77
GERENTE DE CUENTA	77
JEFE DE OPERACIONES	78
GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA	79
GESTOR DEL CANAL DE CONTACTO SEGMENTADO	80
GESTOR DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA	81
GESTOR DEL CONOCIMIENTO	83
GESTOR DEL SERVICIO	84

AGENTE JUNIOR	85
AGENTE SENIOR	86
AGENTE MASTER	88
<b>8. ESTRATEGIAS PARA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>89</b>
<b>9. FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES</b>	<b>93</b>
9.1. Estructura de costos	93
9.2. Facturación	96
9.3. Penalizaciones	97
<b>10. IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>98</b>
<b>11. ANEXOS</b>	<b>99</b>
<b>12. GLOSARIO</b>	<b>100</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito principal servir como marco de referencia para las empresas que deseen participar en el proceso de selección que realiza el Icfes con el objeto de:

*“Contratar en la modalidad de BPO la operación del Centro de Gestión del Servicio, a través de un CRM colaborativo que integre en un solo sistema las interacciones de los ciudadanos con el Icfes en los cuatro canales existentes para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa. El centro de gestión del servicio debe ofrecer información institucional y soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mantener actualizadas las bases de datos de los grupos de interés y hacer análisis permanente de los datos que arroja la operación, implementando estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio”.*

En el primer capítulo se describe la normatividad que rige la gestión del servicio al ciudadano en las entidades públicas, al amparo de la cual se diseña toda la operación del Centro de Servicio del Icfes.

En el segundo capítulo se relacionan las principales características del quehacer del Icfes en términos de los servicios que ofrece y los usuarios a los que atiende.

En el tercer capítulo aparece la descripción de las actividades críticas del **PROCESO DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO (F)** estipulado en el mapa de procesos del Icfes, con los detalles de cada procedimiento asociado, indicadores y puntos de control.

En el cuarto capítulo aparece la descripción de las condiciones de servicio que se deben cumplir en cada canal.

Entre los capítulos quinto y octavo se encuentran los requisitos que debe cumplir el proponente en materia de infraestructura tecnológica por canal, infraestructura física por canal, equipo de trabajo, áreas de apoyo y estrategias para la administración del talento humano.

En el noveno capítulo se explican los casos y montos que aplican como penalizaciones, así como las características de la facturación.

Al final del documento se encuentra la relación de anexos, un apartado de preguntas frecuentes que formulan los proponentes durante los procesos de selección y un glosario para facilitar la comprensión del documento.

## 1. GENERALIDADES Y NORMATIVIDAD.

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, han venido fortaleciendo su modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional.

Para impulsar el logro de los mencionados objetivos, el Estado ha expedido la siguiente normatividad:

### 1.1. LEY 1437 DE 2011 (CÓDIGO DE LO CONTENCIOSO Y ADMINISTRATIVO)

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>1</sup>. Esta norma tiene especial relación con el modelo de servicio de las entidades públicas, porque define el alcance del Derecho de Petición y los términos de respuesta, especificando que el Derecho de Petición puede presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y que por medio de él se puede pedir el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. En ese sentido, el modelo de servicio de cada institución debe incorporar mecanismos para el control de tiempos de respuesta de los contactos en cada uno de los canales, para poder garantizar que el tiempo de respuesta no sobrepasa el término establecido por la Ley:

---

<sup>1</sup> La Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado emitió el 28 de enero de 2015, el [concepto 2243](#) en el cual se aclara la normatividad vigente y aplicable acerca de los derechos de petición y concluyó que desde el primero de enero de 2015 y hasta la fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva Ley Estatutaria sobre el Derecho de Petición, serán aplicadas las disposiciones contenidas en el anterior Código Contencioso Administrativo ([Decreto Ley 01 de 1984](#)).

Petición de interés general o particular 15 días  
Petición de documentos 10 días  
Consultas 30 días  
Petición de información entre autoridades 10 días  
Petición para corregir o aclarar por no comprenderse su finalidad y objeto 10 días  
Petición de NO competencia de la entidad 10 días  
Examen de documentos 10 días  
Expedición de copias y fotocopias 10 días  
Solicitud de información – Congresistas 5 días  
Solicitud de documentos Cámara Legislativas 10 días  
Peticiónes incompletas 10 días  
Quejas 15 días  
Reclamos 15 días.

Otro elemento relevante del nuevo Código es que marca la hoja de ruta para la capacitación y actualización del personal que opera los puntos de contacto, para que pueda brindar información adecuada sobre las siguientes temáticas: las normas básicas que determinan la competencia del Instituto, las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan, las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

### **1.1 DECRETO 1474 DE 2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN)**

Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades porque establece que en todas las entidades del orden nacional debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, se ordena que en la página web principal de toda entidad pública exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Anualmente, de acuerdo con lo dispuesto en esta norma, cada entidad debe elaborar una estrategia anticorrupción que incluya los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **1.2 DECRETO 019 DE 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. Esta norma tiene relación con el modelo de servicio de las entidades en lo referente a disminuir la cantidad de procesos en la interacción con los ciudadanos, y subraya, en defensa del principio de

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

economía para la actuación administrativa, que los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos y que las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. En cuanto al principio de simplicidad se establece que los trámites deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir, en ese mismo sentido, se establece que se deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares. La norma también legisla sobre el servicio de atención personalizada señalando que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

### **1.3 MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE GOBIERNO EN LÍNEA ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 2693 DE 2012**

Este documento tiene especial importancia dentro del modelo de servicio que diseñan las entidades, por cuanto señala los principios orientadores en lo que respecta a la prestación de servicios eficientes a la ciudadanía. En esta materia, el Manual pide que las entidades adelanten las siguientes acciones para la mejora del servicio al ciudadano:

1. Analizar y caracterizar los usuarios de la entidad. El objetivo de esta actividad es conocer de una manera mucho más detallada a los usuarios de cada entidad y con base en ello definir los servicios a proveer por medios electrónicos en cada componente, de acuerdo con las características de dichos usuarios. Por ello, cada entidad debe realizar un estudio que permita conocerlos, clasificarlos y analizarlos, en términos de las siguientes variables, como mínimo:
  - a) Tipología: Empresas, Entidades Públicas, Ciudadanos, Otro.
  - b) Caracterización:
    - Ciudadanos: Ubicación, Rangos de edad, Sexo, Población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas con discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados).
    - Empresas: Microempresa, Pequeña, Mediana, Grande - Industria, Comercio y Servicios.
    - Entidad Pública: Nacional, Territorial.
    - Otros: ONG, Organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas
  - c) Tipología de servicios demandados por cada población:
    - Información
    - Peticiones, quejas y reclamos

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**



- Trámites
- Servicios
- Participación
- d) Tipología y nivel de cobertura de canales de acceso de que disponen los usuarios:
  - Internet
  - Telefonía Móvil
  - Telefonía Fija
  - Fax
  - Redes Sociales
  - Televisión
  - Presencial

Esta información debe ser consignada en los formatos que existan en la entidad para tal efecto o en los que el Programa Gobierno en línea diseñe.

2. Implementar el esquema de atención al ciudadano: hace referencia a la articulación de procesos internos que hacen posible la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:
  - a) Dependencias o instancias responsables
  - b) Medios de atención
  - c) Estándares y lineamientos de atención
  - d) Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales
3. Contar con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Para la implementación de dicho esquema, el manual remite a los lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ([www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co), sección “Herramientas”). Igualmente, se establece que las entidades deben tomar en cuenta los lineamientos establecidos en el Conpes 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos), en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública y en la política de Democratización de la Administración Pública del Sistema de Desarrollo Administrativo.

## 1.5. DECRETO 2641 DE 2012

A través de este decreto se adopta la guía metodológica para elaborar el Plan Anticorrupción y la Estrategia de Servicio al Ciudadano con los componentes de manejo de PQR's, racionalización de trámites, participación ciudadana y mejoramiento del servicio.

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

## 1.6. DECRETO 2482 DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2012

Esta normativa establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, se adopta la transparencia, la participación y el servicio al ciudadano como política de desarrollo administrativo, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano: difusión del portafolio de servicios, fortalecimiento de los canales de contacto, procedimientos internos para trámites y servicios, tiempo de entrega de cada trámite, fortalecimiento de la cultura del servicio en los servidores públicos.

Con base en lo anterior, el Icfes, a través de la Resolución 349 del 2 de julio de 2013 le asignó a la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes, con otras áreas, responsabilidades en la gestión de los planes y proyectos para la implementación de las siguientes políticas:

- *Transparencia y acceso a la Información Pública*
- *Participación ciudadana*
- *Rendición de cuentas*
- *Servicio al Ciudadano*
- *Racionalización de Trámites*

## 1.7. LEYES 1266 DE 2008 Y 1581 DE 2012 Y DECRETO REGLAMENTARIO 1377 DE 2013

Establece las disposiciones de Habeas Data para la protección de los datos personales de los titulares, indicando que sólo se puede entregar la información personal a:

- a) Los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## 1.8. LEY 1712 DEL 6 DE MARZO DE 2014

Establece que toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, genera la obligación de divulgar proactivamente la información pública, de manera adecuada, veraz y oportuna; y de tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, contar con mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos con relación al acceso a la información y publicar un informe de todas las solicitudes y denuncias recibidas con sus respectivos tiempos de respuesta.

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Las anteriores disposiciones constituyen el principal marco de referencia para el diseño, implementación, control, evaluación y mejoramiento del Centro de Gestión del Servicio que el Icfes contratará en la modalidad de outsourcing, mediante un proceso de convocatoria pública, por lo tanto son de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor.

## 2. INFORMACIÓN SOBRE EL QUEHACER DEL ICFES

El Icfes – Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Superior – por mandato de la Ley 1324 de 2009 tiene por objeto ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera el Icfes podrá realizar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o por la Ley 635 de 2000.

### 2.1. EXÁMENES REALIZADOS POR EL ICFES

En cumplimiento de su objeto, el Icfes realiza anualmente los siguientes exámenes y pruebas:

#### 2.1.1 Examen de Estado de la Educación Media, SABER 11°

Es un Examen de Estado obligatorio para ingresar a la educación superior en Colombia, reglamentado en el Decreto 869 de 2010. Anualmente el Icfes abre dos convocatorias para la presentación de este examen. La primera convocatoria se abre en enero, las inscripciones se cierran en febrero, la aplicación se hace en marzo y los resultados se publican en mayo. La segunda convocatoria se abre en abril, las inscripciones se cierran en mayo, la aplicación se hace en agosto y los resultados se publican en octubre (ver anexo 1 Cronograma de Pruebas 2015). Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web. La tipología de consulta más frecuente por parte de los usuarios es el procedimiento para consultar los resultados. En la primera convocatoria se presentan cerca de 90.000 personas y en la segunda se presentan cerca de 600.000. Aproximadamente 15.344 colegios inscriben a sus estudiantes de grado once y cerca de 376 instituciones de educación superior consultan los resultados de sus aspirantes en este examen.

#### 2.1.2 Examen de Ensayo, PRE SABER 11°

Es un examen que permite familiarizarse con el examen Saber 11° pero no genera resultados válidos para ingresar a la educación superior. Este examen puede ser presentado por personas que ya son bachilleres, o por estudiantes que aún no estén finalizando el grado once. Las convocatorias a este examen se hacen en las mismas fechas en las que se hace la convocatoria al examen Saber 11° (ver anexo Cronograma

de Pruebas 2015). Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web.

### 2.1.3 Examen de Validación del Bachillerato

Es un examen reglamentado por Decreto 299 del 4 de febrero de 2008, que establece que la validación del bachillerato en un solo examen, pueden hacerla únicamente personas mayores de 18 años. Quienes presentan este examen y lo aprueban reciben, además del resultado de su validación, el resultado del examen Saber 11<sup>o</sup>, el Diploma de Bachiller y el acta de aprobación, con el fin de que puedan ingresar a la educación superior. Las convocatorias a este examen se hacen en las mismas fechas en las que se hace la convocatoria al examen Saber 11<sup>o</sup> (ver anexo 1 Cronograma de Pruebas 2015).

### 2.1.4 Examen Saber PRO (ANTES ECAES)

Es un examen de estado, obligatorio para egresar de la educación superior, reglamentada por los decretos 3963 y 4216 de octubre de 2009. Desde el 2014 se hace una sola convocatoria para programas universitarios que se aplica en el mes de noviembre y dos convocatorias para programas técnicos y tecnológicos que se aplican en junio y noviembre. La primera convocatoria se abre en marzo, las inscripciones se cierran en abril, la aplicación se hace en junio y los resultados se publican en septiembre. La segunda convocatoria se abre en agosto, las inscripciones se cierran en septiembre, la aplicación se hace en noviembre y los resultados se publican en marzo del siguiente año (ver anexo Cronograma de Pruebas 2015). Este examen genera resultados individuales que son entregados de manera confidencial a cada evaluado a través de la página web. En la convocatoria de junio 2015 se esperan 90.000 personas y en la de noviembre de 2015 se esperan 220 mil personas. En algunos casos, como el de SABER PRO del Grupo de Referencia de Derecho, los resultados de las pruebas específicas sirven para que el Ministerio de Educación homologue títulos del exterior y permita el ejercicio de la profesión en Colombia.

### 2.1.5 Pruebas Saber 3<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup> Y 9<sup>o</sup>

Son pruebas que anteriormente se realizaban cada tres años a los estudiantes de grado 3<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup> y 9<sup>o</sup> de todos los colegios del país para evaluar competencias en Ciencias, Lenguaje, Matemáticas y Competencias Ciudadanas. Esta prueba únicamente genera resultados institucionales que son consultados por colegios y Secretarías de Educación para el mejoramiento de sus procesos académicos. Por solicitud del Ministerio de Educación la prueba se ha aplicado anualmente los años 2012, 2013 y 2014. En la programación que se tiene hasta el momento, la aplicación 2015 se hará en el mes de septiembre e incluirá por primera vez aplicación por computador.

## 2.1.6 Estudios Internacionales

El Icfes, en representación del país, coordina la aplicación de pruebas diseñadas por organismos internacionales para referenciar la calidad de la educación entre distintos países. Anualmente se adelantan distintas tareas para los estudios en los que participa Colombia: PISA, ICCS, LLECE, AHELO, TIMSS; PIRLS.

## 2.1.7 Pruebas Piloto

Son ejercicios de validación necesarios para garantizar la calidad de los instrumentos que se manejan en las distintas pruebas. Para la realización de los pilotos el Icfes solicita la colaboración de las distintas instituciones educativas que son seleccionadas como parte de la muestra definida para cada ejercicio.

## 2.2. TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES

El Icfes tiene 6 trámites registrados en el Portal Único del Estado Colombiano:

1. Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber 11° (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
2. Inscripción, aplicación y resultados Examen de Saber Pro (Ley 1324 de 2009 y Decretos 3963 y 4216 de 2009).
3. Inscripción, aplicación y resultados Examen de Validación del Bachillerato (Decreto 299 de 2009).
4. Inscripción, aplicación y resultados Examen de Pre Saber (Ley 1324 de 2009 y Decreto 869 de 2010)
5. Reconocimiento de exámenes presentados en el exterior (Decreto 869 de 2010)
6. Certificación del incremento del 10% sobre el resultado del Examen de Estado de Ingreso a la Educación Superior (Ley 48 de 1993. Artículo 40)

Y como servicios asociados a trámites están registrados:

10. **Legalización de documentos expedidos por el Icfes:** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen SABER PRO (antes ECAES). Su propósito es legalizar los documentos que son expedidos por el Icfes para que estos tengan validez en el exterior y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
11. **Solicitud usuario Icfes:** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de PRE SABER (Examen de Ensayo) e inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11°. Su propósito es generar un código con el cual se identifican las

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES  Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

instituciones educativas ante el Icfes para ingresar nuestra plataforma y llevar a cabo los procesos de inscripción a los exámenes aplicados por el Icfes.

12. **Corrección/cambio legal de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad:** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de PRE SABER (Examen de Ensayo), inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen SABER PRO (antes ECAES). Su propósito es realizar las correcciones por errores de digitación en los registros realizados al examen (nombres, apellidos, tipo de documento y número de documento) y/o cambio legal de nombre por reconocimiento o situaciones legales. Se debe generar en las fechas establecidas según la publicación del calendario del año en mención o posterior a la publicación de resultado
13. **Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes SABER 11° y SABER PRO:** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11° e inscripción, aplicación y resultados Examen SABER PRO (antes ECAES). Su propósito es ofrecer a los ciudadanos que requieran un certificado de puesto del Examen SABER 11°, ya sea a nivel nacional, departamental y/o municipal, donde se indica el puesto ocupado en cada rango. Adicionalmente, se expide la certificación Andrés Bello y certificación de los Mejores Resultados a quienes se encuentren entre los puntajes más altos en el examen SABER 11° en el año.

Como servicios institucionales están registrados los siguientes:

1. **Verificación de títulos expedidos por Icfes:** este servicio está asociado al trámite, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato. Su propósito es ofrecer a los ciudadanos y a las empresas una herramienta por medio de la cual pueden confirmar la validez del diploma y/o el acta de grado expedidos por el Icfes.
2. **Verificación de los resultados Saber 11° y Validación del bachillerato (para instituciones de Educación Superior):** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11°. Su propósito es ofrecer a los Jefes de Admisión de las instituciones de educación superior la verificación de resultados del Examen de Estado Educación Media (SABER 11°), obtenidos por los aspirantes interesados en ingresar a los diferentes Programas de Educación Superior.
3. **Consulta de resultados históricos (FTP):** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media SABER 11° e inscripción, aplicación y resultados Examen SABER PRO (antes ECAES). Su propósito es brindar al público una base de datos con los resultados a nivel general de las pruebas aplicadas por el Icfes, la cual está dirigida a investigadores, grupos de investigación, etc. que quieran usar esta información en estudios.

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

4. **Resultados agregados de instituciones educativas:** este servicio está asociado a los trámites, inscripción, aplicación y resultados Examen de Pre Saber (Examen de Ensayo), inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de la Educación Media, Saber 11°, inscripción, aplicación y resultados Examen Validación del Bachillerato e inscripción, aplicación y resultados Examen Saber Pro (antes ECAES). Su propósito es ofrecer al público la información correspondiente a los resultados agregados de los establecimientos educativos de todo el país en las pruebas Saber 11° y Saber Pro, con el fin de que éstos generen planes de acción y mejora para fortalecer la calidad educativa del país.
5. **Servicios de Evaluación:** hacen referencia a convenios o contratos que realiza el Icfes para diseñar, aplicar, calificar, analizar y /o divulgar resultados de pruebas estandarizadas, según las necesidades de cada cliente.
6. **Pruebas internacionales:** este servicio consta de toda la interlocución con los consorcios internacionales a cargo de las pruebas en la participa Colombia.

### 2.3. PQR´S ASOCIADAS A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES:

La demanda de servicios por parte de los usuarios del Icfes es dinámica y está directamente relacionada con las distintas etapas que se surten para la realización de cada examen, siendo la etapa de inscripciones aquella en la que se recibe un mayor volumen de PQR´s y en la que hay un menor tiempo para resolver cada caso. A continuación se presentan los servicios de mayor demanda en cada momento de la línea de tiempo de una prueba. Es importante aclarar que mientras en una prueba se pueden estar ofreciendo servicios de soporte a la inscripción, en otra prueba se puede estar manejando el proceso de publicación de resultados.

LÍNEA DE TIEMPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN GENERAL
Antes de la apertura de inscripciones al examen	Atención de Solicitudes de Información	En este período, los canales de atención al ciudadano atienden solicitudes sobre las fechas y las tarifas de los exámenes, los documentos que explican las características de las pruebas y el procedimiento de inscripciones.
Durante el proceso de inscripción al examen	Soporte a las transacciones en línea	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se ofrece soporte a las transacciones en línea que los usuarios hacen como parte de su inscripción: recaudo, inscripción, citación.

LÍNEA DE TIEMPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN GENERAL
Entre el cierre de la inscripción al examen y la aplicación del examen	Atención de Peticiones	En este período, a través de los canales de atención al ciudadano se gestionan las respuestas a cada una de las peticiones que realizan los ciudadanos con relación al proceso de inscripción a la prueba: corrección de datos, registro extemporáneo, cambio de sitio de aplicación, reporte de novedades de discapacidad.
Entre la aplicación del examen y la publicación de resultados	Atención de quejas y reclamos	En este período se reciben y tramitan principalmente las reclamaciones de hechos sucedidos el día de la aplicación del examen y se hace seguimiento a las acciones correctivas a las que haya lugar.
Después de la publicación de resultados	Gestión de servicios asociados a trámites	En este período se gestionan los servicios asociados con los resultados: correcciones, legalizaciones, certificaciones, bases de datos, así mismo, los ciudadanos reciben orientación sobre la ruta para consulta de resultados agregados.

## 2.4. DESCRIPCIÓN DE CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS DEL ICFES

Los servicios que ofrece el Icfes van dirigidos principalmente a dos tipos de clientes: evaluados (personas naturales) e Instituciones Educativas (personas jurídicas).

### 2.4.1. Cliente persona natural

**Evaluados:** estudiantes de los distintos niveles educativos y graduados que requieren soporte para la inscripción, aplicación, consulta de resultados de los exámenes y gestiones relacionadas con los mismos.

Los estudiantes de grado once son jóvenes, generalmente entre los 15 y 17 años interesados en ingresar a la educación superior que presentarán la prueba SABER 11° y/o que están interesados en la publicación de resultados; normalmente representan un 78% de la población que demanda los servicios del Icfes.

Los egresados o individuales son jóvenes, generalmente entre los 18 y 25 años que desean volver a presentar la prueba Saber 11°; representan aproximadamente un 2% de la población que demanda los servicios del Icfes.

Los estudiantes de secundaria y otras personas interesadas que desean familiarizarse con el Examen de Estado solicitan información relacionada con el proceso de inscripción y

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



consulta de procedimientos para presentar la prueba Pre Saber, los estudiantes son jóvenes que oscilan entre los 12 y 17 años, demandan un 0.5% de los servicios del Icfes .

Los ciudadanos que desean presentar y/o consultar los resultados de la prueba de Validación son personas mayores de 18 años que por distintas razones no pudieron culminar oportunamente el bachillerato en Instituciones de Educación y que están interesados en validar el bachillerato y obtener el diploma de bachiller académico; habitualmente requieren información acerca de los requisitos y condiciones de la prueba o sobre cómo acceder a los resultados; este porcentaje representa un 2% de la población que demanda los servicios.

Los jóvenes que desean presentar y/o consultar los resultados de la prueba Saber Pro tienen edades comprendidas entre los 23 y 28 años; requieren información y/o apoyo para su proceso de inscripción, consulta de citación, aplicación del examen y/o publicación de resultados; este porcentaje corresponde aproximadamente a un 19.5% de la población que demanda los servicios del Icfes. Son estudiantes de programas técnicos profesionales, tecnológicos y universitarios que han aprobado por lo menos el 75% de los créditos académicos de los programas que cursan.

Además de los evaluados, el Icfes atiende consultas a título personas de investigadores, padres de familia, docentes, estudiantes y evaluados en pruebas diferentes a las anteriormente descritas.

#### 2.4.2. Cliente Persona Jurídica

**Instituciones Educativas:** colegios y universidades que requieren soporte para la inscripción y consulta de resultados de los exámenes.

Hasta febrero de 2015, se tienen en base de datos 15.344 Instituciones de Educación Media. El 36% de los colegios son privados y el 64% son públicos. El 76% de los colegios pertenece al Calendario A, es decir, que sus estudiantes presentan el examen Saber 11° en el segundo semestre del año. El 3% corresponde a Calendario B, es decir, que sus estudiantes presentan el examen Saber 11° en el primer semestre del año, y el 21% corresponde a Calendario F, es decir, que sus estudiantes presentan el examen en cualquiera de los dos semestres del año. El 75% de los colegios se encuentra en áreas urbanas y el 35% de los colegios se encuentra en áreas rurales.

En cuanto a Instituciones de Educación Superior se cuenta con una base de 364 registros. El 32% de las instituciones se encuentra en Bogotá, el 9% está en Medellín y el 8% en Cali.

El 70% de las instituciones educativas que utilizan los canales de contacto del Icfes buscan soporte para el registro de los estudiantes a las diferentes pruebas. El 15% de las

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Instituciones que utilizan los canales de contacto requiere información sobre consulta de resultados agregados. El 15% hace consultas con relación a las bases de datos.

Para finalizar este apartado, es importante aclarar que los grupos de interés que se describen son los principales en términos del volumen de consultas y de la frecuencia del uso de servicios, pero no los únicos.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCESOS.

Para el cumplimiento de la normatividad, la prestación de los servicios y la administración de la relación con los clientes, el Icfes ha implementado la Unidad de Atención al Ciudadano, la cual es responsable del proceso de Servicio e Información al Ciudadano, el cual consta de los siguientes subprocesos y procedimientos:

#### GRÁFICA N° 1

F. PROCESO DE SERVICIO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO	
F.1. SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES	F.3. SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
Procedimiento de PQR's	Procedimiento de Gestión del Modelo de Servicio
Procedimiento de Servicios Asociados a Trámites	Procedimiento de Evaluación del Servicio
Procedimiento de Correspondencia	

#### 3.1 SUBPROCESO DE SERVICIOS Y TRÁMITES

Su objetivo es dar respuesta oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites que ingresen a la entidad, así como gestionar la correspondencia de manera eficiente y oportuna. Este proceso inicia con la actualización del mapa temático de la entidad y de la información relacionada con el servicio y finaliza con la entrega del producto de un trámite al solicitante y/o entrega oportuna de información a la ciudadanía. El subproceso de Servicios y Trámites se divide en tres procedimientos, que se describen a continuación:

### 3.1.1 Procedimiento de PQR'S

Este proceso inicia con la recopilación de la información institucional de interés general necesaria para responder preguntas frecuentes, y termina con el análisis de la satisfacción del usuario. Incluye la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Cuando un ciudadano radica una PQR a través de un canal de atención, la persona encargada de dar respuesta debe comenzar tipificando la solicitud de acuerdo con la temática, luego debe buscar la respuesta correspondiente en el mapa temático y entregarla al solicitante en los tiempos previstos para el respectivo canal. Cuando el encargado de responder una solicitud no cuenta con la información necesaria debe escalar la PQR al siguiente nivel a través de la herramienta prevista para tal fin (mesa de ayuda interna suministrada por el proveedor que se detalla en los requisitos tecnológicos). Los casos escalados desde el canal telefónico y electrónico que no puedan ser resueltos de fondo por el gestor responsable de tales canales, se remitirán a las áreas del Icfes a través de comunicaciones internas o tickets de la mesa de servicio del Instituto y cuando se reciba el insumo para la respectiva respuesta, se creará el texto institucional y la novedad para que en adelante, tal tipología no requiera escalamiento, sino que pueda ser resuelta en el primer contacto, salvo que se trate de una petición singular, una queja o un reclamo. Cada canal tiene sus propios protocolos, niveles de servicio y encuesta de satisfacción. Para garantizar que las respuestas que se entregan por los distintos canales sean las correctas se cuenta con un plan de rutinas de actualización temática y con una plataforma de conocimiento las cuales se describen más adelante como parte de la gestión del conocimiento, transversal a toda la operación.

### 3.1.2 Procedimiento de Servicio asociados a trámites

Este procedimiento inicia con la divulgación en los medios de comunicación del Estado de los requisitos para que los ciudadanos accedan a los servicios asociados a trámites. El proceso termina con el archivo de la documentación que evidencia la realización de un servicio asociado a un trámite y con la elaboración del informe consolidado de los mismos. El objetivo es recibir, remitir y dar respuesta oportuna a los trámites (servicios asociados al trámite de consulta de resultados de las pruebas) que solicitan los ciudadanos a través de los distintos canales de contacto de la entidad: resultados Validación por Radio, resultados de Bachillerato Pedagógico, Resultados de validación del ciclo básico de 1984 y 1985, Validación de Ciclo Medio de 1984 y 1985, Validación General del Bachillerato de 1976, cambios de nombre por escritura pública, certificaciones, legalizaciones de resultados. Para gestionar los servicios asociados a los trámites primero se hace la radicación de la solicitud en el sistema de gestión documental o en el sistema de atención en línea. La solicitud es asignada a un agente. La persona responsable de gestionar el trámite consulta los sistemas de información que requiera para la gestión de la solicitud (bases de resultados, libros, resoluciones) y luego ejecuta el servicio (expide el resultado, legaliza el documento, hace el cambio en los datos de identificación o elabora la certificación). Los servicios asociados a los trámites finalizan con la entrega del documento al solicitante. La descripción detallada con las

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

especificaciones para la gestión de cada trámite está consignada en el Manual de servicios asociados a Trámites del Icfes.

### 3.1.3 Procedimiento de Correspondencia

Su objetivo es recibir las comunicaciones de entrada y de salida, clasificándolas por dependencia según sea su competencia, garantizando la entrega oportuna y confiable, a partir de la asignación de un número de radicación, con el propósito de facilitar la trazabilidad y seguimiento del documento, para asegurar la respuesta al ciudadano. El horario de recepción de correspondencia de entrada y de salida es de lunes a viernes, de 8:00.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. La radicación durante los procesos de inscripción a las pruebas se hace en dos turnos, uno de 7:00 a 5:00 y otro de 11:00 a 9:00 p.m. La radicación en momentos diferentes a los de procesos de inscripción a las pruebas se hace en dos turnos, uno de 7:00 a 5:00 y otro de 9:00 a 7:00 p.m. (el segundo turno permite que la persona pueda radicar y digitalizar todo lo que llega después de las 5, de tal forma que al día siguiente, el encargado de responder ya lo tenga en el buzón, este turno es especialmente importante en las temporadas de soporte a los procesos de inscripción a las pruebas donde se debe responder en 48 horas. La tarea de radicación de entrada comprende la lectura del documento, la captura de los datos del remitente (agendamiento), la selección del tipo documental, la asignación del responsable, la digitalización del documento, la impresión del sticker, la impresión de la plantilla cada dos horas y la entrega de los documentos al responsable de la gestión. La tarea de radicación de salida comprende crear el radicado de salida o buscar en la central de envíos el radicado de entrada al que se está dando respuesta, después se digitaliza la respuesta y se imprime el sticker. Si el documento debe ser enviado por correo físico, la persona responsable del despacho de correspondencia genera la planilla de imposición para el envío a través del proveedor de mensajería especializada. Cada dos horas, se entrega a las áreas del Icfes la relación de todos los radicados de entrada asignados a cada dependencia. La gestión de correspondencia también implica labores de mensajería en Bancos, EPS, juzgados y otras entidades públicas. Igualmente se llevan a cabo tareas de alistamiento de material para envíos masivos (cajas con afiches, papelería, correspondencia masiva), estos alistamientos implican pesar en báscula las cajas antes del despacho, asegurar los empaques, pegar rótulos, entre otras. Para este proceso es de suma importancia que el personal sea capacitado frecuentemente en las tablas de retención documental de la entidad (TRD) y en el mapa temático de PQR's.

### 3.2 SUBPROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Su objetivo es establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte del Icfes, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la organización, como también analizar los reportes, diagnósticos y mecanismos de optimización del servicio al cliente con el fin de establecer las estrategias y proponer los planes de acción coherentes

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

con la capacidad de servicio del Instituto y las necesidades de mejora identificadas. Este proceso inicia con el levantamiento del inventario de clientes y grupos de interés y termina con el seguimiento a los planes de mejoramiento generados.

### 3.2.1 Gestión del Modelo de Servicio

Este procedimiento implica la coordinación de todas las actividades necesarias para que los componentes del modelo de servicio del Icfes operen de manera articulada y bajo un esquema de mejoramiento continuo, lo cual implica documentar y actualizar periódicamente la caracterización de los clientes, sus requisitos, sus expectativas, las estrategias para satisfacerlas, los procesos y protocolos, los sistemas de información, los ciclos del servicio y los momentos de verdad, así como las actividades de formación para el fortalecimiento de la cultura de servicio, el mapa de riesgos, los sistemas de aseguramiento de la calidad y los instrumentos para evaluar la efectividad de la estrategia de servicio implementada.

### 3.2.2 Evaluación del Servicio

Este procedimiento implica el diseño, aplicación, tabulación y análisis de todos los instrumentos a través de los cuales se mide la satisfacción y percepción de los usuarios de los distintos servicios del Icfes, así como los análisis de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos. Además de las encuestas de satisfacción que se aplican en todos los canales de contacto, se aplican y se analizan encuestas a los distintos grupos de interés para identificar los principales satisfactores por servicio y medir, dos veces al año, su percepción y satisfacción con los servicios misionales. Mensualmente se aplica una encuesta de solución al primer contacto con una muestra de las llamadas recibidas y de las solicitudes gestionadas en el canal de atención electrónica. Como parte del análisis de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción, se aplican herramientas estadísticas: diagramas de dispersión, diagramas de Pareto e histogramas. Con base en dichas herramientas, se identifican y documentan las áreas de oportunidad para el cierre de brechas entre la expectativa y la satisfacción, este informe se hace mensualmente y abarca las encuestas de solución al primer contacto, así como las encuestas aplicadas en los canales de atención. Mensualmente se elabora un informe de quejas y reclamos, identificando claramente la fecha de recepción, el número de radicado de cada queja y reclamos, el contenido de la queja/reclamo, el canal por el que se recibió, el proceso y la prueba a la que está asociada cada una y la respuesta dada al usuario. Cuando se presenten quejas/reclamos respecto al servicio prestado en los canales de contacto, el informe incluye el respectivo análisis de causas y el plan de acción. Cada tres meses se publica en la página web del Icfes el informe consolidado de quejas y reclamos analizando temáticas, frecuencias, impactos, tendencias y avance de las acciones correctivas. Anualmente se consolidan las quejas y reclamos recibidos por cada una de las pruebas realizadas y se hace el comparativo con las pruebas aplicadas en el año anterior, identificando diferencias, similitudes, tendencias y efectividad de las acciones correctivas. Con todas las encuestas de satisfacción, los indicadores, monitoreos, hallazgos de auditorías, quejas y reclamos y sugerencias se elabora un informe mensual

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

de mejoramiento en el que se identifica el hallazgo que da origen a la acción, las acciones que se definen para eliminar la causa del hallazgo, el avance de las acciones programadas y los resultados que se van dando en la medida en que se cumplen las acciones definidas.

### 3.2.3. Indicadores

Para el proceso de Información y Servicio al Ciudadano se han definido tres indicadores:

**e) Indicador de Oportunidad.**

Mide mensualmente el porcentaje de solicitudes que fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos para cada canal. La meta es que el porcentaje de solicitudes que se atienden en los tiempos previstos nunca sea inferior al 95%, este es un promedio ponderado de acuerdo con la volumetría de cada canal.

**f) Indicador de Quejas y Reclamos.**

Mide mensualmente el porcentaje de quejas y reclamos respecto al total de solicitudes que se recibieron. La meta es que el número de quejas y reclamos que se reciben por cada 10.000 solicitudes atendidas no sea superior a 10.

**g) Indicador de Satisfacción.**

Mide mensualmente el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizaron los canales de atención. La meta es que el índice de satisfacción no sea inferior a 4 sobre 5. Este es un promedio ponderado de acuerdo con la volumetría de cada canal (ver anexo 8 métricas por cada canal).

Para impulsar la estrategia de solución al primer contacto e impulsar la satisfacción de los ciudadanos con respuestas claras y pertinentes, los anteriores procesos tienen como soporte la gestión de conocimiento y la de análisis y mejora, para las cuales, el proveedor documenta toda la gestión y garantiza que todo el personal maneja el mismo nivel de información. Para la gestión de conocimiento se requiere la implementación de una plataforma de conocimiento que se detalla en el capítulo de requisitos tecnológicos. Como parte de la gestión de conocimiento se diseña un Plan de Rutinas de Actualización para desarrollarlo durante el año, el cual debe incluir actividades de capacitación y/o talleres de refuerzo que incluyan temas de producto sobre las diferentes pruebas diseñadas por el Icfes y habilidades blandas que contribuyan a generar competencias tanto personales como profesionales requeridas en el desarrollo del servicio.

Por cada rutina de actualización temática se debe generar una evaluación para identificar los temas que requieren refuerzo en preturnos. Como parte del programa de formación y desarrollo de competencias para el equipo, la gestión de conocimiento debe implementar un módulo de redacción y ortografía que tenga como mínimo una actividad de capacitación al mes.

## 4. GESTIÓN DE CANALES

A continuación se describen los canales tanto de inbound como de Outbound necesarios para la operación del Centro de Gestión del Servicio. En cada uno se explica el funcionamiento de las distintas herramientas tecnológicas que se utilizan y en el capítulo siguiente se especifica cuáles de ellas deben ser suministradas por el contratista y cuáles serán proporcionadas por el Icfes. Diariamente debe haber monitoreos de calidad en todos los canales de la operación, no necesariamente a cada agente, pero al mes cada agente, incluyendo los de apoyo, debe tener como mínimo 8 monitoreos. La cantidad de la muestra se acordará con base en el modelo de calidad que recomienda la norma COPC. Los agentes del canal telefónico podrán apoyar la atención de otros canales siempre y cuando exista disponibilidad en la canal al que están asignados y hayan obtenido una calificación igual o superior a 80 en las evaluaciones de redacción y ortografía. Los agentes de todos los canales tendrán acceso a la plataforma de conocimiento en la que se consultan las respuestas institucionales del mapa temático.

### 4.1. CANALES DE INBOUND

El Icfes dispone de cuatro canales para la recepción y atención de PQR's: canal de atención telefónica (recibe el 80% del total de las PQR's), canal de atención electrónica, (recibe el 15% del total de las PQR's), canal de atención presencial (recibe el 2,4% del total de las PQR's) y el canal de atención de comunicaciones escritas (recibe el 2,6% del total de las PQR's). El proveedor debe actualizar periódicamente los procedimientos y protocolos de cada canal dentro de los cuales deben estar claramente identificados los puntos de control que permiten garantizar que las respuestas cumplen con los requisitos de servicio, oportunidad, claridad y pertinencia. Las actualizaciones de los procedimientos y protocolos deberán ser presentadas para aprobación del Supervisor del Contrato y para su implementación deberán contar con el previo visto bueno de éste último. La condición de trazabilidad es transversal a todos los canales, esto significa que el proveedor debe contar con las herramientas necesarias para rastrear en un día cualquier PQR's radicada en los canales y dar cuenta de su fecha de entrada, contenido, solicitante, estado, fecha de la última modificación, y nombre del agente responsable de atenderla. A continuación se presenta cuadro de resumen con las estadísticas de cada canal durante el 2012.

**GRÁFICA N°2**

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Atención Telefónica	Canal de Atención telefónica personas naturales	38.828	73.205	26.762	21.085	52.721	37.031	24.100	38.846	41.010	48.612	34.363	16.495	453.058
	Canal de Atención telefónica personas jurídicas	3.439	5.185	6.548	3.578	9.031	7.051	2.924	5.585	5.668	10.457	5.541	1.095	66.102
	Llamadas contestadas por IVR	23.805	17.303	10.239	8.934	79.865	42.922	33.336	48.395	20.164	76.921	30.331	6.243	398.458
Atención Electrónica	Sistema de Atención en Línea	3.360	3.716	2.344	1.860	3.959	2.084	1.360	2.861	2.697	4.056	4.269	1.044	33.610
	Sesiones Chat	2.676	3.886	1.915	1.380	3.210	2.735	1.414	3.676	5.107	5.361	3.613	1.349	36.322
	Consultas Agente Virtual	402	579	466	167	815	2.760	2.740	5.098	4.457	5.052	3.174	1.217	26.927
Atención Comunicaciones Escritas	Atención de Comunicaciones escritas	181	1.070	1.272	565	1.578	1.543	789	1.833	2.030	1.444	1.914	494	14.713
Atención Presencial	Atención en Ventanilla	2.473	2.930	2.520	2.056	3.630	2.944	2.621	2.599	2.441	2.567	2.525	1.364	30.670
	<b>Total PQRS</b>													<b>1.059.860</b>

A continuación se presenta cuadro de resumen con las estadísticas de cada canal durante el 2013.



**GRÁFICA N°3**

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atención Telefónica	Canal de Atención Telefónica	35.284	62.153	24.367	27.142	45.684	24.141	24.936	32.101	38.088	58.913	44.623	25.113	442.545
	Canal de Atención Telefónica	1.736	5.927	4.245	5.350	22.153	3.341	2.946	5.892	4.468	8.408	4.745	2.383	71.594
	Llamadas Contestadas	13.226	57.162	26.584	110.178	124.222	68.010	24.258	68.398	42.358	75.153	49.325	24.761	683.635
Atención Electrónica	Sistema de Atención en	2.424	4.294	2.554	4.512	7.682	3.049	3.693	9.030	8.808	14.200	23.912	3.157	87.315
	Sesiones Chat	2.647	5.636	4.442	7.691	9.341	4.003	4.414	7.677	6.099	6.877	5.569	3.492	67.888
	Consultas Sistema de	2.881	5.140	3.730	4.579	7.777	4.775	4.464	6.191	4.077	5.507	3.974	1.946	55.041
Atención de Comunicaciones Escritas	Atención de Comunicaciones Escritas	551	3.350	2.246	2.969	5.449	3.283	2.052	3.357	3.034	2.389	2.388	1.176	32.244
	Trámites y	655	618	423	757	900	1.256	850	866	930	1.860	1.599	784	11.498
Atención en Ventanilla	Atención en Ventanilla	2.731	3.210	2.096	3.027	3.825	3.001	2.927	3.006	2.689	4.304	3.516	1.921	36.253
<b>Total PQRS</b>		<b>62.135</b>	<b>147.490</b>	<b>70.687</b>	<b>166.205</b>	<b>227.033</b>	<b>114.859</b>	<b>70.540</b>	<b>136.518</b>	<b>110.551</b>	<b>177.611</b>	<b>139.651</b>	<b>64.733</b>	<b>1.488.013</b>

A continuación se presenta cuadro de resumen con las estadísticas de cada canal durante el 2014.

**GRÁFICA N°4**

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atención telefónico	Atención telefónico natural	51.078	48.749	33.971	27.015	69.365	31.277	33.825	32.086	22.537	43.731	31.703	17.890	443.227
	Atención telefónico jurídico	5.119	3.977	5.950	11.601	11.692	2.666	6.585	5.971	2.207	6.589	3.910	1.615	67.882
	Llamadas contestadas	78.097	56.228	59.922	38.862	86.654	35.953	52.777	51.463	22.067	59.053	51.604	18.134	610.814
Atención electrónico	Sistema de atención en línea	6.773	7.509	6.792	5.681	14.142	4.665	6.877	10.052	4.031	8.733	8.058	2.947	86.260
	Sesiones chat	5.923	5.710	4.898	3.745	9.291	3.522	6.423	9.306	4.672	8.107	6.547	3.631	71.775
	Sistema de preguntas frecuentes	5.254	3.849	3.741	2.512	4.603	2.061	3.332	4.753	1.745	2.926	3.747	1.565	40.088
Atención comunicaciones escritas	Atención comunicaciones escritas	2.382	2.514	3.912	2.303	3.252	1.170	1.827	2.899	1.185	2.253	1.691	895	26.283
	Trámites	755	557	446	328	392	425	418	345	272	750	472	335	5.495
Atención ventanilla	Atención ventanilla	4.975	4.721	4.485	4.332	4.940	3.061	4.640	5.270	2.562	2.961	2.725	1.616	46.288
<b>Total PQR's</b>		<b>160.356</b>	<b>133.814</b>	<b>124.117</b>	<b>96.379</b>	<b>204.331</b>	<b>84.800</b>	<b>116.704</b>	<b>122.145</b>	<b>61.278</b>	<b>135.103</b>	<b>110.457</b>	<b>48.628</b>	<b>1.398.112</b>

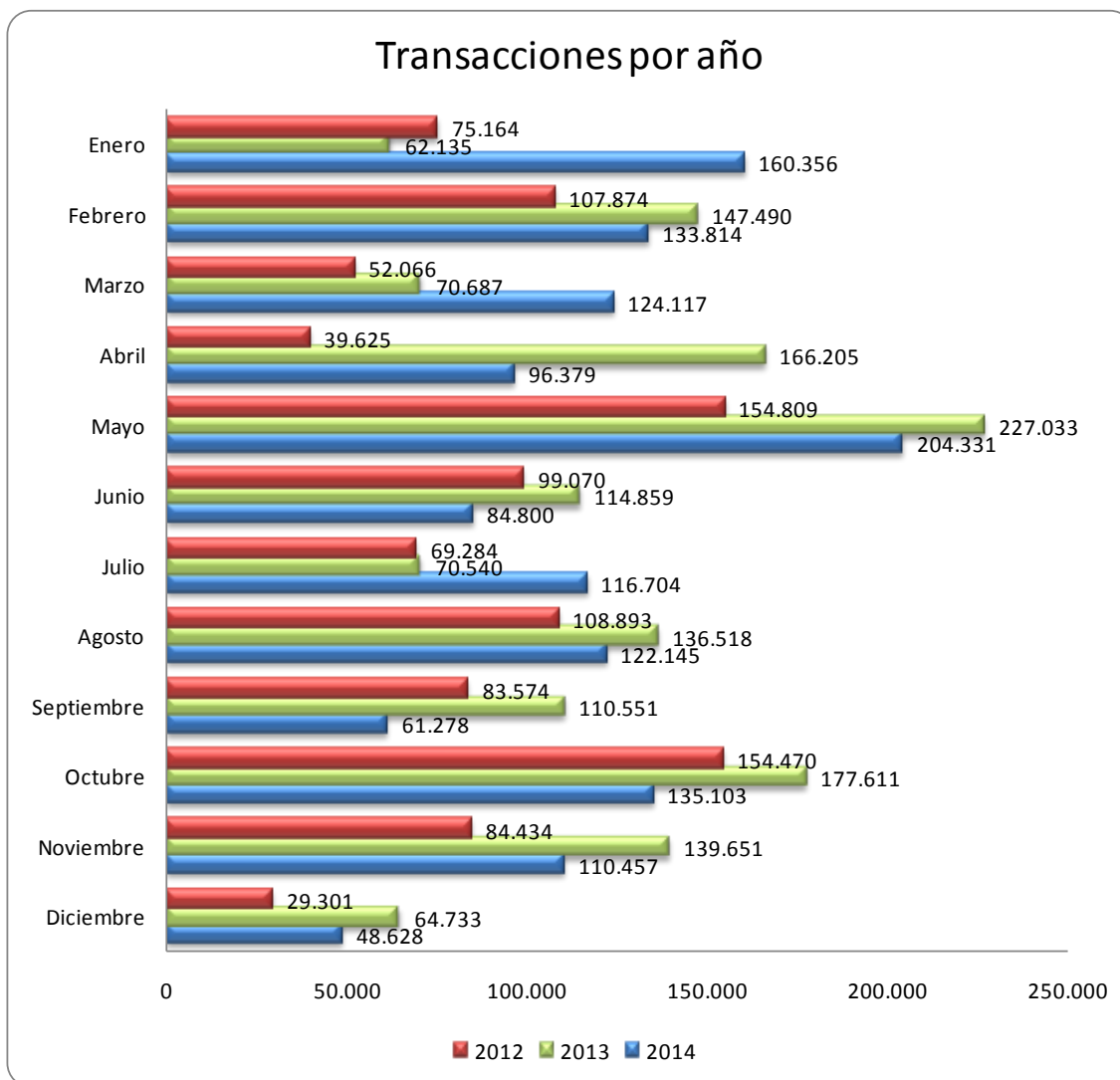
El siguiente cuadro comparativo 2012, 2013 y 2014 muestra el crecimiento de la operación en meses específicos de acuerdo con la convergencia de los exámenes durante el mismo mes:

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

## GRÁFICA N°5



A continuación se describe los requerimientos y condiciones de servicio de cada uno de los canales inbound:

### 4.1.1. Canal de Atención Telefónica

El Icfes cuenta con una línea gratuita nacional (018000110858) y una línea local (3077008) las cuales son suministradas por ETB y deben ser enrutadas hacia la planta telefónica que suministra el proveedor. El enrutamiento no tiene costo alguno para el proveedor y la solicitud la hace el Icfes directamente ante la ETB.

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

El servicio debe estar disponible en un horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Las llamadas que ingresen al IVR deben gestionarse a través de dos skills, uno para personas naturales y otro para instituciones educativas. En los dos skills deben existir opciones de audio respuesta. (ver anexo 2 Estructura del IVR).

En el skill de personas naturales deben configurarse dos opciones con transaccionalidad, una que le permita al usuario consultar, ingresando su número de identidad, el sitio de aplicación asignado para una prueba (consulta de citación) y la otra que le permita consultar, ingresando también su número de identidad, si el resultado de sus exámenes está publicado en la web. Para estas opciones el Icfes entregará periódicamente una base de datos en Excel con la información que se debe cargar en el IVR.

Cuando el usuario solicite transferencia de la llamada a un asesor, la persona que recibe la llamada deberá realizar la respectiva tipificación, capturando los datos de identidad de quien llama y el motivo de la consulta (ver anexo 3 tipificador del canal telefónico).

Como se explicó antes, las respuestas a los distintos tipos de consultas deben encontrarse en el mapa temático publicado en la plataforma de conocimiento. En caso de que el agente que está atendiendo la llamada no pueda resolver completamente una inquietud, debe crear un ticket en la mesa de ayuda - escalamientos (aplicación del proveedor) y tomar la dirección electrónica del ciudadano para que la respuesta definitiva le llegue por correo, en máximo 48 horas. El ticket creado por el asesor es revisado por su superior. En caso de que el superior no pueda dar respuesta al ticket creado por el asesor, debe escalarlo al siguiente nivel para generarles respuesta de fondo. Si el tema requiere un escalamiento a un área del Icfes, el responsable de segundo nivel hace el respectivo escalamiento y cierra el ticket dando respuesta al usuario con los insumos que recibió del área interna del Icfes. Al finalizar cada llamada, el asesor transfiere la llamada al IVR para que el usuario pueda calificar su satisfacción con la atención recibida. Las personas que llamen fuera del horario de atención deben tener la posibilidad dejar mensaje en el buzón y se deberá retornar la llamada. El proveedor debe reportar mensualmente la gestión realizada con los mensajes del buzón.

El pago de la factura de las líneas de atención telefónica es responsabilidad del ICFES.

#### **Condiciones del servicio para atención telefónica:**

1. Garantizar que el 90% de las llamadas para el skill instituciones educativas sean respondidas antes de 10 segundos.
2. Garantizar que el 80% de las llamadas para skill de personas naturales sean respondidas antes de 20 segundos.
3. Garantizar que el tiempo promedio de duración de llamadas de personas naturales en época de inscripciones no supere los 306 segundos y en temporada valle los 240 segundos.

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

4. Garantizar que el tiempo promedio de duración de las llamadas de instituciones educativas no supere los 330 segundos.
5. El 99% de las llamadas de inbound deben ser grabadas, para control de calidad, por tanto, se requiere el nombre y el documento de identidad de la persona que llama.
6. Cuando el número de llamadas recibidas en un día exceda el número de las llamadas proyectadas más un 10% adicional, el proveedor debe coordinar un plan de contingencia para minimizar el impacto de la pérdida de niveles de servicio en los siguientes días.
7. Todos los usuarios deben acceder a la calificación del servicio recibido durante la llamada.
8. Si el asesor no puede resolver completamente una inquietud, se debe crear un ticket en la mesa de ayuda interna - escalamientos y tomar la dirección electrónica para que la respuesta definitiva le llegue por correo al ciudadano, en máximo 48 horas, si se trata de temas que pueden ser resueltos por el gestor del canal.
9. Si el tema no puede ser resuelto por el gestor del canal porque requiere un escalamiento a un área del Icfes el plazo de cierre del ticket será de máximo cinco días. El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento.
10. Cada asesor debe tener la posibilidad de transferir llamadas a cualquier opción de audiorespuesta del árbol del IVR.
11. La estructura del tipificador debe ser aprobada por el Icfes.
12. Las grabaciones de los textos que hacen parte de la estructura del IVR deben hacerse en máximo en dos semanas contadas a partir de la entrega de textos y requerimiento. Estas grabaciones deben hacerse con voz de locutor profesional, aprobado por el Icfes.
13. Las grabaciones de los textos que no afecten estructura del IVR, deben hacerse en máximo un día y no requieren locución profesional.
14. En el skill de Instituciones Educativas se requiere que la respectiva institución se autentique en el IVR con el código Icfes para que se genere un mecanismo de identificación que le permita al asesor reconocer la Institución que lo está llamando. Para esto se recomienda una solución de CTI.
15. El aplicativo para atención de llamadas debe tener las funcionalidades necesarias para que el agente pueda hacer conferencia con el coordinador y para que el coordinador pueda hablarle al agente sin ser escuchado por el usuario.
16. El aplicativo de atención de llamadas debe permitir la trazabilidad de cada llamada en los siguientes términos: día, hora y duración de la llamada, nombre y documento de la persona que llamó, teléfono desde el cual se hizo la llamada, línea por la cual ingresó la llamada (local o gratuita), agente que la atendió, contenido de la llamada.
17. El aplicativo de atención de llamadas debe contar con un sistema de Virtual Hold y CallBack que pueda ser administrado en temporadas pico con el fin de brindarle una mayor atención a los diferentes segmentos que consultan nuestros servicios,

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- guardando el lugar en la cola para que cuando un agente esté disponible se devuelva la llamada automáticamente.
18. Los fines de semana de cierre de soporte a registro y el fin de semana de aplicación a pruebas se debe garantizar el servicio de la línea de atención telefónica de 7:00 a.m. a 12:00 am.
  19. Cuando el Icfes requiera al proveedor las grabaciones de una o más llamadas, éste debe entregarlas antes de 24 horas, con los datos anteriores claramente identificados.
  20. El PBX del Icfes debe ser atendido por el personal de inbound, por cuanto no es posible que el proveedor tenga acceso a la red de datos del Icfes. Del promedio de llamadas mensuales atendidas en 2015 por el PBX (989), el 55% corresponde a transferencias al Call Center y el 45% transferencias a funcionarios del Icfes.
  21. El rango promedio de ocupación de los asesores que atienden el skill natural debe oscilar entre el 50 - 60%
  22. El rango promedio de ocupación de los asesores que atienden el skill jurídico debe oscilar entre 40-50%
  23. Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.

#### 4.1.2. Canal de Atención Electrónica

El Icfes dispone de tres canales web, uno para preguntas frecuentes (agente virtual) otro para preguntas muy puntuales (chat) y otro para peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Sistema de Atención Electrónica). Los tres canales requieren que la persona que va a consultarlos registre su correo electrónico, con el fin de poder complementar la respuesta. Igualmente, el Icfes tiene presencia en las redes sociales de Twitter y Facebook. El acceso a estos canales se hace a través del portal de Atención al Ciudadano de la página del Icfes.

#### *Descripción del Sistema de Preguntas Frecuentes o Agente Virtual*

Se requiere que esta herramienta funcione de manera automática (canal autoasistido), dando respuesta a las consultas de los usuarios mediante un motor semántico, que reciba de manera permanente preguntas generales y las responda de forma inmediata. Si el sistema no encuentra respuesta a la pregunta del usuario, debe generar una alerta por correo electrónico para que una persona de la operación pueda responder la pregunta y mandar la respuesta, antes de 24 horas. Si no se trata de una consulta general sino de una petición particular que no pueda ser resuelta en el canal electrónico, el agente debe escalarla a través de la mesa de ayuda interna para que se vaya tramitando, entretanto debe responderle al usuario que su petición se radicó como PQR's y que recibirá respuesta dentro de los siguientes 15 días. Si la pregunta es general y puede ser resuelta por el agente se le envía la respuesta al ciudadano al correo electrónico que registró en el momento de ingresar al Sistema de Preguntas Frecuentes, de esta manera se garantiza

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

que el 100% de las solicitudes reciben respuesta. El sistema debe generar reporte del porcentaje de preguntas sin respuesta automática y también debe generar reportes de las respuestas dadas por correo electrónico (cantidad y oportunidad).

El Sistema de Preguntas Frecuentes debe generar automáticamente una lista de los contenidos más consultados. Las preguntas que reciben respuesta por correo electrónico deben ser analizadas semanalmente por la persona que administra el Sistema de Preguntas Frecuentes para determinar si es necesario crear un nuevo contenido en el motor de búsqueda o si se debe asociar un contenido ya existente a una nueva manera de preguntar, para garantizar que la próxima vez que alguien haga esas preguntas o algunas similares, reciba respuesta automática. Se requiere que al finalizar cada consulta en el Sistema de Preguntas Frecuentes, el usuario pueda calificar una encuesta de satisfacción. De igual manera, si la respuesta se le dio a través del correo electrónico, se debe incluir el enlace para que califique el servicio recibido.

#### *Condiciones del Servicio para el Agente Sistema de Preguntas Frecuentes:*

- El proveedor debe garantizar que las preguntas que no tuvieron respuesta automática son reportadas al correo electrónico del agente virtual y reciben respuesta antes 12 horas hábiles para asegurar que el 100% de las consultas son atendidas.
- El proveedor debe garantizar que todas las consultas que no reciben respuesta automática del agente virtual son analizadas por la persona que administra el aplicativo, para crear un nuevo contenido cuando la temática de la consulta no esté asociada al motor semántico.
- Al finalizar cada consulta en el Agente Virtual, se debe garantizar que el usuario pueda calificar una encuesta de satisfacción.
- Los contenidos de las respuestas del Agente Virtual deben ser aprobados por el supervisor del contrato.
- Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.

#### *Descripción del CHAT:*

El servicio de CHAT debe funcionar de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm., para atender consultas puntuales en tiempo real. El aplicativo de CHAT debe permitir la creación de plantillas para agilizar las respuestas de los agentes que atienden el canal. Al igual que el agente virtual, el chat debe tener una encuesta de satisfacción para que el usuario califique el servicio al finalizar la sesión.

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

### **Condiciones del Servicio para CHAT:**

- La funcionalidad del CHAT debe registrar la hora de cada interacción y el nombre del agente que está respondiendo.
- El tiempo promedio de duración de las sesiones de CHAT no debe exceder los 10 minutos.
- Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción y ortografía, situación que se verificará por parte del Icfes a través del análisis de muestras representativas tomadas aleatoriamente de los servicios efectivamente prestados.
- Cuando se alcanza el número máximo de sesiones simultáneas (tres), el sistema debe permitir que los siguientes usuarios registren sus datos de correo electrónico y sus requerimientos, para que se pueda garantizar que en las siguientes 24 horas reciba respuesta por ese medio.
- Al igual que el Sistema de Preguntas Frecuentes, el chat debe tener una encuesta de satisfacción para que el usuario califique el servicio al finalizar la sesión.
- Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.

### **Descripción del Sistema de Atención Electrónica:**

El Sistema de Atención Electrónica es un aplicativo que debe permitirle al usuario radicar en cualquier horario peticiones y sugerencias y recibir o consultar la respuesta dada por el Icfes de dos maneras: a) a través del correo electrónico que registró al momento de hacer la solicitud; b) a través del mismo aplicativo ingresando con su número de documento de identidad para ver la respuesta que está publicada. En ambos casos el usuario debe tener la posibilidad de calificar el servicio recibido respondiendo una encuesta de satisfacción.

Las PQR's que se reciben por el Sistema de Atención Electrónica deben recibir el mismo tratamiento de las solicitudes que ingresen a través del canal de comunicaciones escritas, es decir que se debe seguir los protocolos establecidos en la guía de canales. Debido a que estas solicitudes no reciben un proceso de revisión previa por parte de la Coordinadora de la Unidad, el proveedor deberá establecer un mecanismo que garantice la calidad (redacción y ortografía) y la pertinencia de las respuestas, situación que se verificará por parte del Icfes a través del análisis de muestras representativas tomadas aleatoriamente de los servicios efectivamente prestados.

### **Condiciones del Servicio del Sistema de Atención Electrónica:**

- El proveedor debe garantizar que el 80% de las solicitudes que se reciben por este canal son respondidas antes de los tres días siguientes a su radicación y el 17% máximo cinco días después de su radicación. El 3% restante podrán ser contestados entre el día 6 y el día 15, solo sí fueron escalados y requieren de un tiempo especial para ser analizados y recibir el insumo por parte del área. Es

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

importante señalar que los casos que no reciban respuesta antes de los 5 días, se les deberá enviar vía correo electrónico un mensaje en el cual se le indiquen las razones por las cuales no se le puede dar respuesta de fondo y el tiempo promedio en el cual se le emitirá dicha información.

- Al consultar la respuesta el usuario debe poder calificar su nivel de satisfacción.
- El proveedor debe garantizar que mensualmente se revisan y actualizan las plantillas de respuesta.
- El proveedor debe garantizar el análisis mensual de las denuncias, quejas y reclamos que se reciban por este canal.
- El proveedor debe garantizar que todos los agentes de la operación están capacitados para gestionar este canal.
- Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción ortografía, situación que se verificará por parte del Icfes a través del análisis de muestras representativas tomadas aleatoriamente de los servicios efectivamente prestados.
- Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.
- La administración del agente virtual está a cargo del gestor de conocimiento. Es decir, del proveedor.

#### 4.1.3. Canal de Atención de Comunicaciones Escritas

El Icfes recibe comunicaciones escritas de manera física y a través del servicio de faxservice. Dichas comunicaciones se deben radicar y digitalizar en el aplicativo de Las comunicaciones que son PQR's se deben asignar a uno de los asesores del equipo, quien deberá leerla PQR con atención para identificar los temas de la solicitud o petición y así poder buscar en el mapa temático la respuesta que corresponde. Si en el mapa temático no hay una respuesta para esa PQR el asesor debe solicitar a la persona responsable de segundo nivel, por medio de la mesa de ayuda interna - escalamientos, que escale la PQR al área del Icfes que puede entregar los insumos necesarios para responderle al peticionario. Los escalamientos a las áreas del Icfes se hacen a través de la mesa de servicios del Instituto o través de una comunicación interna. Una vez que el área interna del Icfes entrega los insumos para responderle al ciudadano, el responsable de segundo nivel los transfiere a la persona que tiene asignada la PQR, a través de la mesa de ayuda interna - escalamientos para que proyecte la respuesta y la entregue para el proceso de revisión, aprobación y firma. Una vez las respuestas sean aprobadas el agente deberá enviarlas por el medio que el ciudadano requiera la respuesta. Para los casos de correo electrónico, el agente deberá ingresar al correo [faxciudadano@icfes.gov.co](mailto:faxciudadano@icfes.gov.co) para enviar la respuesta, luego debe contestar la solicitud en el sistema de gestión documental del Icfes y finalmente debe entregar los documentos físicos a correspondencia para la digitalización. En caso que se deba enviar la respuesta de manera física el agente deberá contestar en el sistema de gestión documental y entregar la carta, con su debido sobre, al área correspondencia para gestionar su envío a través del servicio de mensajería. Cuando un usuario desea hacer seguimiento al estado

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



de la respuesta a una PQR's escrita, puede comunicarse con las líneas de atención telefónica del Icfes para que le den respuesta a través de dicho canal. Los agentes que atienden este tipo de llamadas deben ingresar al aplicativo de correspondencia del Icfes y revisar la respuesta que está digitalizada. Las copias de las respuestas dadas a comunicaciones escritas con los respectivos antecedentes deben ser archivadas según las especificaciones de las tablas de retención documental.

Es pertinente señalar que todas las respuestas escritas deben ser revisadas por un agente master antes de pasar a firma, para garantizar el cumplimiento de requisitos de forma y fondo: la calidad, claridad y pertinencia.

El Coordinador de la Unidad de Atención al Ciudadano debe suscribir las respuestas que se expidan para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQR's) que se radiquen por la ciudadanía a través del sistema de correspondencia del ICFES, a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los Rectores de Instituciones de Educación Superior, las Secretarías de Educación, Entes de control y las Entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General.

Si las PQR's escritas fueron enviadas por correo electrónico, la respuesta se da por el mismo medio. Si llegaron al Icfes de manera física, el proveedor proyecta la carta de respuesta para enviarla a través del contrato de mensajería especializada que tiene el Icfes. El envío de mensajería se encuentra contratado por el Icfes con un proveedor especializado.

La gestión de correspondencia del proveedor incluye tareas de alistamiento de material para envíos masivos (cajas con afiches, papelería, correspondencia masiva), estos alistamientos implican pesar en báscula las cajas antes del despacho, asegurar los empaques, pegar rótulos, entre otras. La distribución como tal de las cajas corresponde al proveedor de mensajería que el Icfes tiene contratado.

El espacio de archivo y los elementos de papelería para el personal que desempeña sus funciones en las instalaciones del Icfes los suministrará el Instituto. El proveedor debe diseñar estrategias para disminuir el consumo de papel.

#### **Condiciones del Servicio para atención de comunicaciones escritas:**

- El proveedor debe garantizar que el 100% de las comunicaciones escritas que se proyectó en el dimensionamiento diario más un 10% adicional sea radicado antes de cinco horas y entregado al área correspondiente en la jornada hábil siguiente a su radicado.
- Cuando el número de comunicaciones que ingresan en un día sea superior a la cantidad proyectada en el dimensionamiento más el 10% adicional, el proveedor

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

debe implementar un plan de contingencia para radicar antes de 48 horas la totalidad de las comunicaciones y entregarlas de manera inmediata a las áreas.

- Para los momentos pico el proveedor debe implementar dos turnos por jornada para la radicación de correspondencia de entrada, correspondencia de salida y respuesta a comunicaciones escritas. También debe incluir la jornada de trabajo del día sábado.
- El 100% de las comunicaciones escritas que sean PQR's de SOPORTE A REGISTRO debe ser respondido y finalizado dentro las 48 horas siguientes a su radicación.
- El 70% de las comunicaciones escritas que sean PQR's de temas diferentes a SOPORTE A REGISTRO debe ser respondido y finalizado dentro los 5 días hábiles siguientes a su radicación. El 30% restante debe ser finalizado antes de 15 días.
- Se debe llevar un registro diario de las comunicaciones a las que se les hace interrupción de términos.
- El 100% de las comunicaciones escritas que sean PQR's relacionadas con la aplicación de una prueba y que se reciban en el Icfes hasta las 12:00 del día hábil anterior a la aplicación del examen, deben ser finalizadas y el proveedor debe garantizar que el usuario recibió la respuesta por alguno de los canales establecidos (siempre y cuando la comunicación tenga datos de contacto) antes de la fecha del examen en cuestión.
- El 100% de las PQR's que sean de primer nivel, es decir, aquellas que NO requieren ningún escalamiento o gestión distinta a dar la respuesta institucional, deben ser finalizadas en los 3 días hábiles siguientes a su radicación.
- Las comunicaciones escritas que reportan la dirección electrónica del remitente deben recibir respuesta a través del correo electrónico certificado (Certimail, servicio contratado por el Icfes).
- El 100% de las comunicaciones escritas de salida que se deben enviar físicamente, deben ser radicadas, digitalizadas y planilladas para envío en un tiempo no superior a las cuatro horas hábiles siguientes a la entrega por parte del área que las generó, de acuerdo con la información de la relación de radicados para envío externo.
- El 100% de las comunicaciones escritas que se envían por medio electrónico deben ser radicadas y digitalizadas para envío en un tiempo no superior a 24 horas.
- El proveedor debe garantizar la calidad de la información de las planillas de envío de correspondencia de salida en cuanto a: dirección de destino, destinatario, modalidad de envío.
- El proveedor debe garantizar el adecuado y oportuno archivo y almacenamiento de las comunicaciones escritas de entrada y de salida gestionados por la Unidad de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones de las tablas de retención documental.
- El proveedor debe garantizar la trazabilidad de toda comunicación escrita que se gestione en la Unidad de Atención al Ciudadano para poder identificar la fecha y

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

hora de llegada, el número de radicado, el remitente, la persona a la que se le asignó la comunicación, la fecha de respuesta, la fecha de envío, la fecha de recibido.

- El proveedor debe verificar todas y cada una de las devoluciones de correspondencia y garantizar la entrega efectiva, salvo los casos en los que no existan, en ningún canal, datos de contacto con el destinatario.
- El proveedor debe hacer seguimiento a la eficiencia en los servicios de mensajería que requieran gestiones adicionales a la radicación de documentos, como por ejemplo, las comunicaciones que se dirigen a entes de control, bancos y EPS.
- El proveedor debe asegurar la entrega de mensajería urbana con un recurso humano capacitado para desarrollar labores de mensajería motorizada, que esté disponible para la Institución en un horario de 7:00 am a 5:00 pm. El proveedor debe garantizar la productividad del mensajero con la asignación y control de tareas complementarias a la entrega de correspondencia urbana (en los momentos en que la ocupación lo permite), sin que las mismas afecten la calidad del servicio.
- El personal de la ventanilla de correspondencia debe estar uniformado con la camisa y chaleco institucional del Icfes (El diseño lo provee el Icfes, se debe traer muestra para aprobación). El proveedor debe entregar cada seis meses la dotación correspondiente. La dotación inicial debe entregarse dentro de las tres primeras semanas a partir de la firma del contrato.
- Las respuestas que se den por este medio deben tener perfecta redacción y ortografía, situación que será verificada por el Icfes de manera previa a la suscripción del documento. Las devoluciones de comunicaciones por faltas ortográficas serán consideradas como errores críticos y afectarán la nota de calidad. Adicionalmente, el proveedor deberá reponer las hojas que se gasten en correcciones de digitación, de redacción, de ortografía, de pertinencia.
- La calificación de la satisfacción con el servicio recibido por este canal debe hacerse mediante una encuesta telefónica con una muestra aleatoria, durante los diez días hábiles siguientes al envío de la respuesta.
- Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.

#### 4.1.4. Canal de Atención Presencial

De lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua los ciudadanos pueden recibir atención personalizada en las Instalaciones del Icfes, a través de tres ventanillas, cuyos turnos y tiempos de atención se controlan a través de un aplicativo del Icfes que permite el manejo de colas.

Cuando el usuario ingresa, toma un turno y espera que le llamen. Las temáticas de cada consulta se tipifican en el aplicativo del digiturno. El orden de atención se basa en el número de turno de cada persona, pero tienen prelación los adultos mayores, las mujeres

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

en estado de gestación y las personas en situación de discapacidad. Al finalizar el turno el usuario califica su satisfacción con el servicio recibido a través del dispositivo que existe para tal fin en la ventanilla. Además de la atención personalizada que se ofrece en las instalaciones del Icfes, también se ofrece este tipo de atención en eventos en los que participa el Icfes y que requieren de personal que pueda brindar información sobre el portafolio de servicios del Instituto, como por ejemplo, las Ferias de Servicio del Departamento Nacional de Planeación.

El personal de las ferias del Servicio (2 personas) puede salir del equipo base siempre y cuando el proveedor los reemplace con personal de apoyo.

Condiciones del Servicio para atención personalizada:

- El 80% de los turnos proyectados deben ser atendidos antes de 6 minutos (nivel de servicio para tiempo total de atención). El 20% restante de los turnos proyectados deben ser atendidos antes de 14 minutos. (Tiempo máximo)
- El personal de ventanilla debe estar uniformado con la camisa y chaleco institucional del Icfes (Ver anexo 9 Modelo de dotación). El proveedor debe entregar cada seis meses la dotación correspondiente. Los agentes sólo podrán portar el chaleco institucional en las instalaciones del Icfes o en los eventos para los cuales hayan sido autorizados por el supervisor del contrato.
- Los asesores asignados a la ventanilla deben tener excelente presentación personal.
- En ningún caso debe haber menos de tres personas atendiendo la ventanilla durante el horario establecido.
- El proveedor debe garantizar la formación del personal de ventanilla para atención de emergencias.
- Si el asesor no puede resolver completamente una inquietud, debe crear un ticket y tomar la dirección electrónica del ciudadano para que la respuesta definitiva le llegue por correo, en máximo 48 horas. El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento.
- Los asesores deben pedir a todos los ciudadanos que han atendido que califiquen su satisfacción con el servicio recibido.
- El proveedor debe garantizar la productividad del personal de ventanilla con la asignación y control de tareas complementarias a la atención personalizada (en los momentos en que la ocupación lo permite), sin que las mismas afecten la calidad del servicio.
- El proveedor debe garantizar dos asesores para la atención personalizada del stand del Icfes, en cinco Ferias del Servicio en el territorio Nacional (ciudades capitales), viajando el jueves en la tarde y regresando el domingo en la mañana. Para estas Ferias, el Icfes suministra el stand y el material impreso, **los demás gastos le corresponden al proveedor (tiquetes y viáticos).**

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- Cuando los eventos en los que el Icfes requiere personal del proveedor sean fuera del horario y de las instalaciones del Icfes, el proveedor debe cubrir los gastos de transporte y gastos de viaje que se requieran.
- Las interacciones de este canal deben integrarse con las de los otros canales a través de un CRM colaborativo.

## 4.2. CANALES DE OUTBOUND (CONTACTO SEGMENTADO O CAMPAÑAS DE SALIDA)

La gestión outbound que realiza el Icfes a través del Centro de Gestión del Servicio consiste en contactar segmentos específicos de los grupos de interés del Icfes con cualquiera de los siguientes objetivos:

1. Actualizar la información de contacto de los miembros del segmento para alimentar los procesos misionales. Por ejemplo: actualizar los nombres de los rectores de Instituciones de Educación Superior.
2. Entregar información institucional de los procesos misionales a uno o más segmentos. Por ejemplo: invitar a determinados colegios a participar en un piloto o informar sobre el cambio de un sitio de aplicación a un grupo de personas citadas para un examen.
3. Capturar información específica de un segmento para atender una necesidad puntual de algún proceso misional. Por ejemplo: capturar datos de la cantidad de computadores disponibles en un grupo de colegios o realizar encuestas.

Para el logro de estos objetivos, el Centro de Gestión del Servicio debe contar con los siguientes canales:

### 4.2.1 Canal telefónico:

A través de este canal se debe disponer de la tecnología para que permita:

1. Marcación progresiva, predictiva o preview según la necesidad de campaña.
2. Funcionalidad para agendar llamadas.
3. Funcionalidad para diseñar el flujo de la llamada según el guión, para que el agente vea en pantalla únicamente el campo que debe capturar (guión dinámico) y no haya margen de error al capturar información en un campo equivocado. También se requiere que el mismo aplicativo lo vaya llevando a la pregunta siguiente según la respuesta. Bajo este esquema, si la persona responde SI, el mismo aplicativo lleva al asesor a la pregunta que sigue según el guión y si responde NO, lo lleva por otra ruta.
4. Funcionalidad para que en pantalla el agente pueda ver el guión.

5. Funcionalidad para manejar distintas campañas y sus respectivos guiones simultáneamente.
6. Funcionalidad para generar distintos tipos de reportes en línea:
  - a. Reporte de contactabilidad: cantidad y porcentaje de registros barridos, cantidad y porcentaje de registros contactados, cantidad y porcentaje de registros actualizados, cantidad y porcentaje de registros agendados para nueva llamada. Promedio de marcaciones por registro.
  - b. Reporte de efectividad: informe sobre el objetivo mismo de la campaña, por ejemplo:
    - i. Cuántas y cuáles personas confirmaron asistencia al evento
    - ii. Cuántos y cuáles discapacitados confirmaron necesidad de apoyo para responder la prueba
    - iii. Cuántos y cuáles colegios actualizaron la información de matrícula
    - iv. Cuántos y cuáles colegios dejaron observaciones sobre el acceso al lugar del examen
    - v. Cuántos y cuáles programas académicos indicaron que no conocían el procedimiento de registro
    - vi. Cuántos y cuáles colegios confirmaron que terminarían el proceso antes de finalizar la semana
    - vii. Cuántos y cuáles delegados actualizaron el correo
    - viii. Cuántas y cuáles Instituciones aceptaron ser sitio de aplicación
7. Funcionalidad para grabar la totalidad de llamadas realizadas
8. Funcionalidad para generar indicadores:
  - a. Indicador de eficiencia: promedio de marcaciones por cada registro efectivo; tiempo promedio de conversación; total de minutos consumidos en telefonía fija local, fija nacional y móviles, y valor total de telefonía por campaña; promedio día de registros por asesor. Promedio de efectividad por hora vs. Asesor.
  - b. Indicador de efectividad de actualización: variación entre el porcentaje de contactabilidad inicial y porcentaje de contactabilidad final.
  - c. Indicador de efectividad de la campaña: porcentaje del objetivo cumplido
  - d. Indicador de efectividad estratégica: porcentaje de registros con éxito en el cierre del proceso para el cual se requirió la campaña, por ejemplo: porcentaje de colegios que terminaron el registro oportunamente gracias, entre otras cosas, al acompañamiento hecho en la campaña.
  - e. Indicador de oportunidad: tiempo programado para el desarrollo de la campaña sobre tiempo real de ejecución de la campaña.
  - f. Indicador de Calidad: porcentaje de monitoreos silenciosos; de asistencia y de intervención. Promedio de Calificación de monitoreos realizados.

#### 4.2.2. Canal para Mailing:

Se requiere que el proveedor gestione el envío de correos electrónicos masivos con y sin adjuntos, a través de un aplicativo que permita administrar la trazabilidad de los envíos y la generación de reportes:

- a. Cuántos y cuáles registros recibieron el mensaje
- b. Cuántos y cuáles registros leyeron el mensaje
- c. Cuántos y cuáles registros rebotaron el mensaje
- d. Cuántos y cuáles registros borraron el mensaje sin leerlo

El proveedor debe estar en capacidad de hacer este tipo de envíos los 7 días a la semana, las 24 horas, recibiendo el requerimiento, los guiones y las bases hasta con dos horas de anticipación cuando no se requiera combinatoria y de hasta de cuatro horas cuando se requiera combinatoria.

El proveedor debe estar en capacidad de certificar de manera oficial y como medio probatorio, el envío de un mensaje cuando el Icfes lo solicite (remitirse al Código Contencioso Administrativo, Capítulo 4).

#### 4.2.3. Canal para mensajes robot y SMS:

Se requiere que el proveedor gestione el envío de mensajes de texto y mensajes de voz masivos a distintas bases de datos, con combinatorias de texto, a través de la modalidad de bolsa, con las siguientes cantidades anuales:

- 2.088.239 de mensajes electrónicos
- 39.040 mensajes de voz
- 1.126 mensajes de texto

Para el envío de estos mensajes el proveedor debe ofertar un aplicativo que permita administrar la trazabilidad de los envíos y la generación de reportes: cuántos se enviaron, cuántos se recibieron, y qué opción de retorno hubo.

El proveedor debe estar en capacidad de hacer este tipo de envíos los 7 días a la semana, las 24 horas, recibiendo el requerimiento, los guiones y las bases hasta con dos horas de anticipación cuando no se requiera retorno ni combinatoria. Hasta de cuatro horas cuando se requiera combinatoria y hasta de seis horas.

#### 4.2.4. Canal de correspondencia por combinatoria

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Se requiere que el proveedor gestione a través de combinatorias de correspondencia el envío de cartas a uno o más segmentos, garantizando la calidad de la base de destino y la preparación de sobres y etiquetas. El Icfes suministrará los insumos para impresión papelería. Aunque el envío de las cartas se haga a través del canal inbound de correspondencia, el canal outbound es el responsable de presentar el informe del porcentaje de devoluciones y de la actualización de los datos para hacer reenvíos y garantizar el mayor porcentaje posible de entrega efectiva.

Los canales de outbound deben estar integrados con los canales inbound a través de la solución del CRM colaborativo.

### 4.3. DESCRIPCIÓN DE CAMPAÑAS

Las campañas de salida que hace el Icfes consisten en solicitar al proveedor la realización contacto con una base de datos entregándole:

- Objetivo de la campaña
- Cantidad de registros
- Guión con lineamientos generales
- Base de datos: 80% de los registros tienen número celular, el 10% fijo nacional y el 10% fijo local
- Fecha de inicio y finalización de la campaña
- Fecha y duración de la capacitación al personal

El proveedor analiza la base de datos, diseña la estrategia de campaña, dimensiona los recursos, coordina la capacitación del personal, implementa la estrategia, y comienza la campaña. El Icfes monitorea el desarrollo de la campaña. El proveedor audita la calidad de la campaña, hace el cierre y entrega la base gestionada, el informe de la gestión y los CD's con las **grabaciones de la totalidad** de registros efectivos, **perfectamente rotuladas**. El Icfes revisa el informe y solicita aclaración en caso de encontrar alguna inconsistencia. El proveedor aclara inconsistencias y factura los costos variables de la campaña: agentes de apoyo y costos de telecomunicaciones.

En el siguiente apartado se explican las campañas que normalmente se desarrollan al año.

#### 4.3.1. Especificaciones de la Campaña Controlada Saber 3º, 5º Y 9º

Esta campaña tiene gran importancia por cuanto es la fuente de información básica para el operativo logístico de la aplicación controlada de la prueba Saber 3º, 5º y 9º.

Se trata de una campaña en la que se debe recoger información clara, precisa, y verídica sobre el número de estudiantes, de grupos y de profesores de 3º, 5º y 9º en cada sede-



jornada<sup>2</sup> en la que se realizará la prueba SABER 3<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup> y 9<sup>o</sup>, con material y con personal controlado directamente por el Icfes, esto implica que además de los datos mencionados, se deben recopilar detalles sobre la ruta para acceder a cada sitio: distancias entre puntos de referencia, medios de transporte y sus horarios, costos y tiempos de desplazamiento. Cualquier error u omisión en estos datos puede afectar el éxito de la aplicación, además de acarrear sobrecostos al operativo.

Otro aspecto relevante de esta Campaña es **que la contactabilidad, en ningún caso, debe ser inferior al 98%**, esto implica desarrollar una gestión de recuperación de los datos de contacto para los registros que en un primer barrido arrojen como resultado datos errados. Para esta labor, el Icfes proporcionará la base de datos de las Secretarías de Educación de cada departamento, pero el proveedor debe buscar otras fuentes alternativas. La experiencia muestra que para conseguir datos de contacto de una sede-jornada se requieren en **promedio cuatro llamadas a fuentes indirectas** (otros establecimientos, líderes comunitarios, alcaldías, etc.). También hay que tener en cuenta que el 40% de las sedes-jornada suministran información parcial en la primera llamada, por tanto, se requiere de una segunda llamada para completar la información.

Dadas las características geográficas y de cobertura de los colegios que componen la muestra controlada de SABER 3<sup>o</sup>, 5<sup>o</sup> y 9<sup>o</sup> es fundamental tener visión de conjunto y capacidad para diseñar estrategias con base en el análisis de datos, de tal forma que puedan identificar rápidamente los segmentos de la base en los que debe concentrar la mayor cantidad de recursos (sedes jornadas rurales, establecimientos principales con muchas sedes-jornadas, por ejemplo) y los segmentos con los que logrará resultados más rápidamente, con menor recurso (establecimientos principales urbanos con una sola sede y jornada única, por ejemplo).

Por estas razones se requiere de un equipo con altas competencias, que comprenda muy bien la importancia de esta campaña y el impacto que su labor tendrá en todo el proceso. Además del grupo de asesores, esta campaña requiere de un grupo de auditores (senior) que revisen **el 100% de los contactos efectivos** para asegurar que los datos consignados en el aplicativo corresponden plenamente con los datos suministrados por el responsable de la sede – jornada. Igualmente se requiere que el informe final de la campaña tenga un análisis de las novedades que cada sede-jornada reportó y que se consignan en el campo de observaciones, de tal manera que el Icfes cuente con alertas sobre las sedes-jornada sobre las cuales se debe hacer una revisión especial:

## GRÁFICA N°5

GESTIÓN	TOTAL
TOTAL BASE	4059
REGISTROS A RECUPERAR	856
ACTUALIZADOS	2574
ACTUALIZADOS CON NOVEDAD	1412
PARCIALES	0
TOTAL REGISTROS EJECUTADOS	3986
TOTAL VERIFICADOS	3986
PORCENTAJE DE VERIFICACION S	100%
CUMPLIMIENTO TOTAL	98,2%

REGISTROS RECUPERADOS	829
PORCENTAJE DE RECUPERACION	97%

#### 4.3.2. Especificaciones campañas para confirmar discapacidad

Este tipo de campañas requieren una contactabilidad superior a 90% el objetivo es confirmar el tipo de apoyo especial que requieren las personas que reportan discapacidad cuando se inscriben a un examen. Para la recuperación de datos de contacto telefónico el proveedor puede enviar correo electrónico a los estudiantes solicitándoles que actualicen el número celular al cual se le puede llamar. El grueso de registros de personas con discapacidad se recibe en la última semana de inscripciones del período ordinario de cada convocatoria, pero desde el primer día se puede comenzar la gestión.

#### 4.3.3. Especificaciones campañas de acompañamiento a instituciones durante el registro a exámenes

El acompañamiento a través de campañas de salida se basa en contactar telefónicamente a las instituciones que, una semana antes del cierre de cada convocatoria, aparecen con cupos comprados pero sin utilizar o que aparecen con pre inscritos y aún no han realizado el pago. El Icfes ofrece este acompañamiento para prevenir que los estudiantes que se queden por fuera del proceso de inscripción por descuidos de la institución en la que estudian. El Icfes entrega diariamente la base de datos de instituciones con cupos pendientes para que el proveedor, a través de distintos canales (correos electrónicos, mensajes de textos y llamadas, comunique la situación e incentive el registro oportuno, dejando evidencia de la gestión. La efectividad de la campaña no debe ser inferior al 88% en Saber 11º y al 99% en Saber PRO.

#### 4.3.4. Campañas de acompañamientos a individuales durante el registro a exámenes

El acompañamiento a través de campañas de salida se basa en contactar telefónicamente a las personas que pagaron en la modalidad de INDIVIDUALES para SABER 11º,

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



Validación o PRE SABER y que, una semana antes del cierre de cada convocatoria, no han completado el proceso. El Icfes ofrece este acompañamiento para prevenir que se queden por fuera del proceso de inscripción, para ello entrega diariamente la base de datos de INDIVIDUALES pendientes, con la cual el proveedor, a través de distintos canales correos electrónicos y mensajes de texto, incentiva el registro oportuno, dejando evidencia de la gestión. Esta campaña requiere evidencia de la gestión para el 100% de los registros.

#### 4.3.5. Campañas de actualización de base de datos:

Se espera que el proveedor mantenga actualizado el directorio único de clientes del Icfes, mediante la gestión inbound y outbound, para lo cual se le entregarán las bases de datos en Excel para que se carguen en el CRM y puedan ser gestionadas y devueltas al Icfes como se aprecia en el siguiente gráfico:

GRÁFICA N°6



#### 4.3.6. Campañas para recepción información por medios electrónicos:

Son campañas cuyo objetivo es el levantamiento de datos y/o información de diferentes grupos de interés. El proveedor debe contactar a la totalidad de la muestra para solicitar información y garantizar que mínimo el 95% envíe por correo electrónico al Icfes los datos solicitados. Este tipo de campañas implica el seguimiento a permanente de la información recibida vía correo electrónico, la organización de los registros y la consolidación de una sola base de datos. Estas campañas requieren la presentación de informes por parte del proveedor que evidencien el 100% de la gestión.

#### 4.3.7. Condiciones generales del servicio

Para la prestación del servicio de campañas de salida, el proveedor debe:

- Vincular personal de apoyo idóneo para la gestión de las campañas y establecer los incentivos para la remuneración de acuerdo con los resultados.
- Establecer indicadores diarios y semanales de gestión para cada campaña a los que se les pueda hacer seguimiento remoto desde el Icfes
- Implementar mecanismos adecuados para que el Icfes pueda hacer seguimiento en línea al avance diario de cada campaña.

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES



- Diseñar la mejor estrategia para gestionar cada campaña y presentarla al Icfes
- Garantizar la contactabilidad mínima exigida y el porcentaje mínimo exigido de auditoría por cada campaña.
- Grabar la **totalidad** de las llamadas y entregarlas **perfectamente rotuladas** al Icfes al momento de cerrar la campaña y presentar el informe. Si un registro se actualizó en dos o más llamadas, todas las llamadas correspondientes a ese registro tienen que entregarse en la grabación. Las llamadas deben entregarse listas para ser escuchadas en reproductor de Windows media.
- Entregar un informe detallado sobre la gestión realizada en cada campaña: estrategia, resultados, alertas, aprendizajes, resultados de auditorías, cantidad de personal utilizado, canales alternativos (correos, SMS).
- Garantizar la confidencialidad de la información contenida en base de datos gestionada
- Facturar los costos variables de cada campaña, con base en los valores unitarios ofertados.
- Garantizar la integración de las bases de datos de las campañas de salida con el directorio de clientes del CRM colaborativo.

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

## **5. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REQUERIDA CANAL:**

A continuación se describen las herramientas tecnológicas mínimas que debe suministrar el proveedor para el correcto funcionamiento de la operación:

### **5.1 Requisitos de infraestructura tecnológica transversal para toda la operación (todos los canales de atención)**

El proveedor debe poner a disposición de toda la operación (todos los canales de atención) la siguiente infraestructura tecnológica:

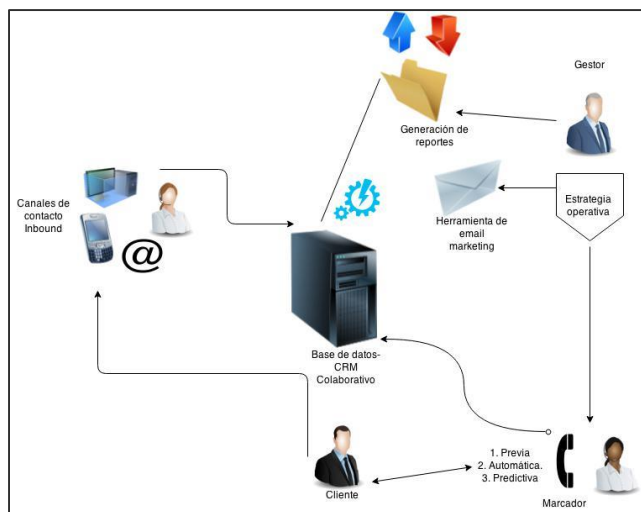
#### **5.1.1 CRM colaborativo y/o Sistema Integrado para Gestión de clientes**

El Icfes requiere implementar una solución de CRM colaborativo para resolver dos problemas concretos:

1. Actualmente las bases de datos de los grupos de interés del Instituto se manejan de manera heterogénea en las distintas áreas, esto significa que no hay un directorio único de clientes que pueda gestionarse de manera estandarizada para que esté actualizado y para que todas las áreas misionales puedan hacer uso de efectivo de él, según la necesidad. Actualmente cada área le entrega a la Unidad de Atención al Ciudadano bases en archivos de Excel para que sean actualizadas y cuando la gestión termina solo puede acceder a la versión final el área solicitante. Adicionalmente, los datos que se capturan en los canales de inbound no alimentan las bases de datos de clientes sino que son una data independiente. Esta situación complejiza enormemente el proceso de caracterización de clientes al que están obligadas las entidades y que es un insumo esencial para el diseño de las estrategias de servicio. Contar con un Directorio Único de Clientes o Base Central en un aplicativo que permita su actualización permanente mejorará la efectividad de las campañas de salida que se realizan con el objetivo de entregar o capturar información relevante de los grupos de interés para las áreas misionales o de ellas para los ciudadanos.

En la siguiente gráfica se representa de manera general el esquema de integración de inbound y outbound:

GRÁFICA N° 7



2. En el Centro de Gestión del Servicio, hasta la fecha, se han manejado los distintos canales a través de aplicativos tecnológicos independientes, algunos suministrados por el proveedor y otros suministrados por el Icfes, como consecuencia, cuando un cliente es atendido por un agente, este último no tiene información de las interacciones históricas que se han presentado con el mismo cliente a través de los otros canales, lo cual limita mucho el nivel de resolución de casos complejos, impide un control real del indicador de reiteratividad y resta eficiencia al proceso de trazabilidad por el tiempo que tarda la revisión de la información dada a un cliente canal por canal.

Por lo anterior, el proveedor del Centro de Gestión del Servicio debe implementar una solución de CRM colaborativo, a través de la cual se maneje un Directorio Único de Clientes o Base Central, que pueda ser actualizada en la gestión de inbound así como en la de outbound. En el mismo CRM se debe llevar el historial de todas las consultas realizadas en todos los canales por el cliente durante un período de 36 meses, con la respuesta dada.

Es importante aclarar que a partir del segundo semestre de 2015 las personas que se inscriban a los exámenes del Icfes y las instituciones educativas que reporten a sus estudiantes deben crear un usuario único con contraseña para poder adelantar transacciones con la entidad, este usuario se convertirá en la llave de acceso a todos los aplicativos misionales. Si una persona presenta el examen Pre Saber 11°, Saber 11° y Saber Pro, en diferentes años, podrá acceder con su usuario único a consultar a través de una sola pantalla los resultados de todos los exámenes presentados. Por tanto,

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

extrapolando el modelo a los canales de contacto, el correo electrónico debe ser el campo que permita la integración en el CRM.

Otro de los beneficios que espera recibir el Icfes con la herramienta de CRM, es la generación del registro único de PQR's que exige la Ley 1712 de 2014 con los respectivos tiempos de respuesta. En la actualidad la generación de este reporte toma más de tres semanas.

En este punto es muy importante aclarar que el CRM que se requiere para el Centro de Gestión del Servicio NO es un CRM analítico ni operacional, por tanto, no habrá integración con los sistemas misionales del Icfes, sino ÚNICAMENTE con los aplicativos de los canales de contacto que se describieron en el apartado anterior: canal telefónico, canal presencial, canal electrónico (con sus tres subcanales) y canal de comunicaciones escritas.

#### 5.1.1.1 Administración del Directorio Único de Clientes o Base de Central

El proveedor debe garantizar que la herramienta tecnológica permita la administración segura y amigable de las bases de datos de todos los grupos de interés del Instituto con altos estándares de calidad. El sistema deberá tener habilitado módulos para que se pueda capturar la información a través de las campañas de salida y canales inbound, de tal forma que los datos actualizados en un canal sea visible de manera inmediata en el otro. Es decir que, las bases de datos deben estar en una misma plataforma y que tendrá un módulo que permitirá hacer actualizaciones periódicas y constantes de acuerdo con los requerimientos realizados por el Icfes.

La herramienta deberá contar con un módulo con el cual el Jefe de Operaciones y el supervisor del contrato podrán descargar reportes en Excel y/o archivo plano txt, además de generar resúmenes ejecutivos en la plataforma que cuenten con toda la información de las actualizaciones realizadas por todos los canales. Los archivos, además de los datos que se describirán más adelante en la explicación de la estructura de la base de cada grupo, deben contener los siguientes campos y deben permitir hacer múltiples combinaciones en la generación de informes.

- Fecha de actualización
- Canal por el cual se actualizó la información.
- Agente que realizó la gestión.
- Datos capturados y/o actualizados con su respectivo historial.

El proveedor, como parte de la implementación del CRM colaborativo, debe diseñar y documentar y validar con el Icfes el proceso de construcción, administración y actualización del Directorio Único de Clientes o Base Central incluyendo las políticas de seguridad de la información.



Durante la vigencia 2015 deben surtirse las etapas del modelamiento, desarrollo, integración, cargue y pruebas del CRM. A más tardar el último día hábil del mes de julio de 2015 el proveedor debe entregar el cronograma del proyecto de implementación del CRM con todas las actividades que deben realizarse, los responsables y los tiempos. En el mes de diciembre de 2015 se debe realizar un simulacro y el 2 de enero de 2016 debe ponerse en producción el CRM.

#### 5.1.1.1.1. Especificaciones técnicas para la construcción de la base de datos

Los campos de las bases de datos de los grupos de interés deben estructurarse en cuatro partes:

- I. Campos con Información de Identificación: nombre de la persona o de la institución, códigos, etc)
- II. Campos con Información de Contacto: (nombre de la persona de contacto, dirección, teléfono, correo, fax, etc.)
- III. Campos con Información de Captura (número de aulas, número de estudiantes, indicaciones de acceso, etc.)
- IV. Campos con Información del Nivel de Actualización: fecha de la última actualización, persona que proporcionó los datos, persona que capturó la información, etc.)

#### 5.1.1.1.2. Perfiles de Acceso

Con base en esa estructura se establecerían los perfiles de acceso a la base:

- a. Perfil de consulta: este perfil permitirá que una persona del Icfes pueda ingresar y consultar el teléfono de un registro específico (un colegio, por ejemplo) ingresando el nombre de la institución o del rector.
- b. Perfil de consulta y exportación: este perfil permitirá que un área del Icfes pueda exportar la base de datos de un segmento. Por ejemplo, el área de comunicaciones, podrá exportar la base de medios de comunicación.
- c. Perfil de actualización: las personas con este perfil podrán modificar los **campos de contacto** de cualquier registro del Directorio Único del Clientes.
- d. Perfil de Captura: la persona o personas con ese perfil podrán modificar **los campos de captura** de información de los registros del Directorio Único del Clientes.
- e. Perfil Gerencial: este perfil permitirá que las personas que el Icfes autorice puedan acceder a toda la base de grupos de interés, generar reportes y migrar archivos a la base general del Instituto. Igualmente es

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

necesario que este perfil pueda actualizar los campos de identificación y adicionar registros a las bases cuando se requiera.

### 5.1.1.1.3. Auditoría

Para la seguridad de la base de datos es necesario que se cuente con un sistema de auditoría que permita identificar qué modificaciones se hacen y quién las hace. Para este sistema se deben generar reglas sobre cada perfil y alertas sobre intentos de consulta no permitidos.

### 5.1.1.1.4.2 Estandarización de los datos.

Para mantener la calidad de los datos es necesario establecer políticas de estandarización de campos, como por ejemplo:

Evitar nombres y apellidos abreviados así como el almacenamiento de datos no uniformes por la ausencia de estándares.

La abreviatura de nombres y apellidos hace más dispendiosa la identificación de personas, tomando en cuenta que dos nombres diferentes en su forma completa, pueden resultar iguales en su forma abreviada, y en términos y aspectos de comunicación escrita interna y externa con los clientes o usuarios de nuestro sistema, una deficiencia de este tipo, limita la personalización de la correspondencia que afecta directamente la imagen de la Institución.

Las aplicaciones que siguen un estándar en los datos poseen mejores condiciones para compartir datos con otras aplicaciones que aquellas que almacenan los datos sin seguir un método definido. Dichos estándares también facilitan la integración de las bases de datos con otras existentes dentro y fuera de la Institución.

Por esto se requiere la implementación de un estándar para los nombres y apellidos de personas. Al momento de entregar la base al Icfes se deben transferir las cadenas de nombres y apellidos en mayúsculas, y evitar las abreviaturas en las mismas o en su defecto automatizar los procesos para eliminarlas antes del envío. Ejemplo: evitar nombres como: John F. Kennedy. De ser posible utilizar la información completa como John Fitzgerald Kennedy o en su defecto obviar la información como: John Kennedy.

### 5.1.1.1.4.3 Generación de Back up

Se debe almacenar periódicamente la información ingresada en la base de datos en medios que cumplan con los requerimientos necesarios para una recuperación eficiente de datos actualizados y consistentes ante la ocurrencia de eventos inesperados.

La información contenida en las Bases de Datos del CRM, se considera información dinámica, de manera que se deben implementar dos procesos de copia de datos, una copia completa y otra incremental. Las copias completas deben aplicar a frecuencias semanales y mensuales, esto permite restaurar el sistema al momento anterior a la copia. Las copias incrementales se refieren a las copias diarias en las que se copian solamente las modificaciones hechas desde la última copia completa realizada. En caso de que surja la necesidad de restaurar la Base de datos del CRM se requiere tomar la última copia completa realizada y sobre ella restaurar el resto de copias incrementales.

SERVIDOR	PERIODICIDAD	RETENCION	TIPO DE BACKUP	DIRECTORIOS	FRANJA HORARIA
	Diaria	1 Semana	Incremental		Lunes a Sábado 04:30
PRODUCCION	Semanal	2 Semanas	Full	Por definir	Domingo 00:00
	Mensual	3 Meses	Full		Primer día del mes 00:00

Para garantizar que las copias de seguridad cumplen con los requerimientos para los planes de restauración, se debe implementar la comprobación de la calidad de los datos de respaldo, realizando periódicamente una restauración programada en ambientes de pruebas.

Los procesos de copia y restauración de datos, tanto en ambientes de producción como ambientes de pruebas, pueden requerir bajar las bases de datos, causando indisponibilidad de los sistemas de la Institución, por esta razón se deben establecer horarios para realizar los procesos de manera programada y reducir el impacto para los usuarios.

En cuanto a los medios de almacenamiento de las copias de seguridad, se debe establecer la política de transporte, consecuente con la frecuencia de la ejecución de las copias.

#### 5.1.1.1.4.4 Entrega de la Información al Icfes

Mensualmente el Icfes debe recibir la base de datos del Directorio Único de Clientes a través de un mecanismo seguro para la transferencia de los archivos que servirán para la carga de datos, se recomienda un acceso por FTP (Ver anexo 4 Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes).

Se debe hacer la adecuada diferencia entre el separador seleccionado para diferenciar cada campo de una estructura dentro del archivo de carga y cuando el separador hace parte del dato enviado.

**Ejemplo en CRM:**

<b>Campo1</b>	<b>Campo2</b>	<b>Campo3</b>
CAMILA	DURAN DURAN	<a href="mailto:camila@hotmail.com">camila@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:camiladuran@gmail.com">camiladuran@gmail.com</a>
CAMILO ANTONIO	DURANGO LOPEZ	<a href="mailto:camilo@hotmail.com">camilo@hotmail.com</a>

**Ejemplo de archivo de carga esperado:**

```
PERS_NOMBRES;PERS_PRIMERPELLIDO;PERS_SEGUNDOPELLIDO;  
PERS_EMAIL  
'CAMILA';'DURAN';'DURAN'; 'camila@hotmail.com;camiladuran@gmail.com'  
'CAMILO ANTONIO';'DURANGO';'LOPEZ'; 'camilo@hotmail.com'
```

#### 5.1.1.1.2. Descripción de los campos que componen la estructura de cada grupo de interés

A continuación se describe la estructura de la base de datos de los principales clientes del Icfes.

##### 5.1.1.1.2.1. Secretarías de Educación:

Las Secretarías de Educación hacen parte de la organización administrativa de los 95 entes territoriales certificados que existen en el país y tienen la función de articular la política territorial para la prestación del servicio educativo con todos los actores de la comunidad: docentes y directivos docentes, estudiantes y padres de familia. El 30% corresponde a Secretarías de Educación Departamentales y el 70% corresponde a Secretarías de Educación Municipales.

Los Secretarios de Educación del país apoyan la gestión del Icfes en la divulgación de procesos y convocatorias a las pruebas Saber 5 y 9 y Saber 11° entre los colegios que tienen adscritos.

El Icfes envía información y convoca a los Secretarios de Educación a reuniones y eventos de interés sobre los resultados de las pruebas.

La base de datos de los Secretarios de Educación tiene los siguientes campos:

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

- 1º. Nombre de la Secretaría (Secretaría de Educación de Cundinamarca)
- 2º. Nombre del Secretario de Educación Actual
- 3º. Dirección de la Secretaría de Educación
- 4º. Ciudad de la Secretaría de Educación
- 5º. Departamento de la Secretaría de Educación
- 6º. Teléfono de la Secretaría de Educación
- 7º. Correo electrónico de la Secretaría de Educación
- 8º. Fax de la Secretaría de Educación
- 9º. Celular del Secretario de Educación
- 10º. Correo electrónico del Secretario de Educación
- 11º. Nombre de la persona responsable del área de calidad
- 12º. Correo electrónico de la persona responsable del área de calidad
- 13º. Teléfono de la persona responsable del área de calidad
- 14º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.2. Instituciones de Educación Básica y Media que participan en la prueba SABER 3, 5 y 9.

El Icfes cada año realiza la prueba Saber 3º, 5º y 9º a todos los estudiantes de los grados 3º, 5º y 9º del país. Para determinar el número de cuadernillos que debe remitirse a cada Institución y definir el número de personas que se necesitan para aplicar el examen es necesario capturar y validar el número de estudiantes en cada grado, por cada sede jornada. El 95% de los datos de matrícula (20.150 establecimientos que equivalen y 55.000 sedes Jornadas) los proporcionan las Secretarías de Educación a través de aplicativos que administran directamente las áreas misionales. El 5% de los datos (1.200 establecimientos que equivalen a 2.400 sedes) se captura a través de campañas de salida. La información que se captura es la base de la planeación de recursos para la aplicación de la prueba, por tanto debe garantizarse la calidad de los datos.

La base de datos de las sedes jornadas tiene los siguientes campos:

- 1º. DANE establecimiento principal
- 2º. DANE establecimiento sede
- 3º. Jornada
- 4º. Naturaleza (Lista desplegable)
- 5º. Calendario (Lista desplegable)
- 6º. Metodología (Lista Desplegable)
- 7º. Cantidad de Grupos en grado 3º
- 8º. Cantidad de estudiantes en grado 3º

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

- 9º. Cantidad de Grupos en grado 5º
- 10º. Cantidad de estudiantes en grado 5º
- 11º. Cantidad de Grupos en grado 9º
- 12º. Cantidad de estudiantes en grado 9º
- 13º. Número de sedes
- 14º. Municipio de Localización
- 15º. Zona
- 16º. Tipo de Ubicación Rural (Lista Desplegable)
- 17º. Nombre de la ubicación Rural
- 18º. Barrio
- 19º. Dirección
- 20º. Teléfono Fijo
- 21º. Celular
- 22º. Fax
- 23º. Correo Electrónico
- 24º. Estado de la jornada (activa / Inactiva)
- 25º. Instrucciones de Llegada: Desplazamiento
- 26º. Instrucciones de Llegada: Tiempo
- 27º. Instrucciones de Llegada: Costo
- 28º. Nombre de la Persona que se hace responsable de la Información
- 29º. Cédula de la Persona que se hace responsable de la Información
- 30º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### **5.1.1.1.2.3. Instituciones de Educación Básica y Media que participan en la prueba SABER 11º:**

El Icfes convoca dos veces al año la prueba Saber 11º para estudiantes de último grado de educación secundaria. El proceso de inscripción y citación debe hacerse a través de la página de internet en las fechas establecidas para cada examen. Para dar soporte a los colegios que presenten algún tipo de inconveniente en el proceso se cuenta con los canales de atención de PQR`s. Para promover el registro oportuno de los estudiantes se cuenta con estrategias de divulgación masiva en medios de comunicación, que se complementan con campañas de salida para establecer contacto directo con los responsables del proceso en cada institución, con el objetivo de hacer seguimiento al avance del registro y así minimizar el número de casos en los que los estudiantes no quedan registrados por razones atribuibles al personal de los colegios. El éxito de ese acompañamiento directo depende del nivel de actualización de la base de datos de Instituciones, ya que una base desactualizada impide la contactabilidad.

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

Hasta febrero de 2015, se tienen en base de datos 15.344 Instituciones de Educación Media. El 36% de los colegios son privados y el 64% son públicos. El 76% de los colegios pertenece al Calendario A, es decir, que sus estudiantes presentan el examen Saber 11° en el segundo semestre del año. El 3% corresponde a Calendario B, es decir, que sus estudiantes presentan el examen Saber 11° en el primer semestre del año, y el 21% corresponde a Calendario F, es decir, que sus estudiantes presentan el examen en cualquiera de los dos semestres del año. El 75% de los colegios se encuentra en áreas urbanas y el 35% de los colegios se encuentra en áreas rurales.

Aproximadamente 2100 colegios de la base son utilizados como sitios de aplicación para la prueba para lo cual se requiere tener información de la capacidad de salones.

La base de datos de las Instituciones de Educación Básica y Media que participan en la prueba SABER 11 tiene los siguientes campos:

- 1º. Código asignado al colegio por Icfes para transacciones en Icfesinteractivo (numérico – seis dígitos)
- 2º. Código DANE
- 3º. Nombre del Colegio
- 4º. Calendario
- 5º. Jornada
- 6º. Carácter (Oficial / no oficial)
- 7º. Localización (Urbana / Rural)
- 8º. Población (masculino / femenino / mixto)
- 9º. Nombre del Rector
- 10º. Correo Electrónico del Rector
- 11º. Barrio
- 12º. Dirección
- 13º. Municipio
- 14º. Departamento
- 15º. Teléfono Fijo
- 16º. Celular
- 17º. Fax
- 18º. Correo Electrónico
- 19º. Tarifa (1 / 2)
- 20º. Nombre de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 21º. Cargo de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 22º. Teléfono de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 23º. Celular de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

- 24º. Correo Electrónico de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 25º. Capacidad de salones de Institución
- 26º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.4. Instituciones de Educación Superior

Actualmente existen 365 Instituciones de Educación Superior con las Instituciones de Educación Superior el Icfes establece distintos tipos de contacto:

##### *a. Contactos relacionados con los resultados del examen Saber 11°*

El Icfes mantiene contacto permanente con los Jefes de Admisión y Registro de las Instituciones de Educación Superior, en razón a que dichas dependencias son las responsables de verificar los resultados de la prueba Saber 11° que presentan los aspirantes a ingresar a la universidad. En ese sentido, es necesario el envío permanente de información con las novedades sobre resultados de dicha prueba y servicios de consulta de resultados. También son estas áreas las responsables de verificar que los estudiantes que están en trámite de graduación cumplan con el requisito de haber presentado el examen SABER PRO.

##### *b. Contactos relacionados con la aplicación y los resultados de la prueba Saber PRO:*

El Icfes convoca dos veces al año la prueba SABER PRO para estudiantes próximos a graduarse de un programa académico. El proceso de inscripción y citación debe hacerse a través de la página de internet en las fechas establecidas para cada examen. Para dar soporte a las Instituciones de Educación Superior que presenten algún tipo de inconveniente en el proceso se cuenta con los canales de atención de PQR's. Para promover el registro oportuno de los estudiantes se cuenta con estrategias de divulgación masiva en medios de comunicación, que se complementan con campañas de salida para establecer contacto directo con los responsables del proceso en cada institución, con el objetivo de hacer seguimiento al avance del registro y así minimizar el número de casos en los que los estudiantes no quedan registrados por razones atribuibles al personal de los Instituciones de Educación Superior. El éxito de ese acompañamiento directo depende del nivel de actualización de la base de datos de Instituciones, ya que una base desactualizada impide la contactabilidad.

##### *c. Contactos relacionados con sitios de aplicación para las pruebas:*

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**



Varias Instituciones de Educación Superior le facilitan al Icfes sus instalaciones para la aplicación de exámenes, por tanto se requiere tener disponible la información de la capacidad de la planta física, la dirección, y la persona de contacto.

**d. Contactos relacionados con eventos académicos:**

El Icfes convoca de manera periódica a Rectores y Vicerrectores de Instituciones de Educación Superior para socializar con ellos novedades en el tema de la evaluación de la educación y aspectos relevantes de la gestión institucional de interés para la comunidad académica.

Para la efectividad de estos contactos periódicos se manejan de manera separada tres bases: base de rectores y vicerrectores, base de jefes de admisión y base de responsables de registro a Saber PRO. Para la integración de estas bases en una sola, los campos que se requieren son:

- 1º. Código asignado a la Institución de Educación Superior por parte del Icfes para transacciones en Icfesinteractivo (alfanumérico – prefijo EK y cuatro dígitos)
- 1º. Nombre de la Institución de Educación Superior
- 2º. Carácter (Oficial / no oficial)
- 3º. Nombre del Rector
- 4º. Correo Electrónico del Rector
- 5º. Teléfono del Rector
- 6º. Nombre del Vicerrector Académico
- 7º. Teléfono del Vicerrector Académico
- 8º. Correo Electrónico del Vicerrector Académico
- 9º. Nombre del Jefe de Admisiones
- 10º. Teléfono del Jefe de Admisiones
- 11º. Celular del Jefe de Admisiones
- 12º. Correo Electrónico del Jefe de Admisiones
- 13º. Nombre de la persona responsable del proceso de SABER PRO
- 14º. Cargo de la persona responsable del proceso de SABER PRO
- 15º. Teléfono de la persona responsable del proceso de SABER PRO
- 16º. Celular de la persona responsable del proceso de SABER PRO
- 17º. Correo Electrónico de la persona responsable del proceso de SABER PRO
- 18º. Nombre de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 19º. Cargo de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones

**Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

- 20º. Teléfono de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 21º. Celular de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 22º. Correo Electrónico de la persona responsable del préstamo de las Instalaciones
- 23º. Capacidad de salones de Institución
- 24º. Dirección de la Institución
- 25º. Municipio de la Institución
- 26º. Departamento de la Institución
- 27º. Teléfono Fijo de la Institución
- 28º. Fax
- 29º. Correo Electrónico
- 30º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.5. Asociaciones de Facultades

El Icfes, a través de las 20 Asociaciones de Facultades de todo el país convoca a la comunidad académica para retroalimentar los procesos de diseño de las pruebas, para lo cual requiere tener actualizada la base de datos con los siguientes campos:

- 1º. Nombre de la Asociación
- 2º. Nombre del Presidente de la Asociación
- 3º. Programa Académico al que pertenece el Presidente de la Asociación
- 4º. Institución de Educación Superior a la que pertenece el Presidente de la Asociación
- 5º. Número de Facultades que conforman la Asociación
- 6º. Teléfono del Presidente de la Asociación
- 7º. Correo Electrónico del Presidente de la Asociación
- 8º. Dirección del Presidente de la Asociación
- 9º. Celular del Presidente de la Asociación
- 10º. Municipio de la Dirección del Presidente de la Asociación
- 11º. Departamento de la Dirección del Presidente de la Asociación
- 12º. Fax del Presidente de la Asociación
- 13º. Dirección de la Asociación
- 14º. Municipio de la Asociación
- 15º. Departamento de la Asociación
- 16º. Teléfono de la Asociación
- 17º. Correo Electrónico de la Asociación
- 18º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.6. Medios de Comunicación

Para la gestión de comunicación del Icfes es de vital importancia mantener contacto con los medios de comunicación con el fin de remitir comunicados de prensa de interés para la comunidad. Actualmente la base de periodistas cuenta con aproximadamente 1.000 registros, con los siguientes campos:

- 1º. Nombre del medio de comunicación
- 2º. Nombre del Director del medio de comunicación
- 3º. Tipo de medio (prensa / radio / televisión / internet)
- 4º. Nombre del periodista que cubre Educación
- 5º. Teléfono fijo del periodista que cubre Educación

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

- 6º. Celular del periodista que cubre Educación
- 7º. Correo Electrónico del periodista que cubre Educación
- 8º. Dirección del medio de comunicación
- 9º. Teléfono del medio de comunicación
- 10º. Municipio del medio de comunicación
- 11º. Departamento del medio de comunicación
- 12º. Departamento del medio de comunicación
- 13º. Página WEB del medio de comunicación
- 14º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.7. ONG`s y Fundaciones relacionadas con la Educación

El Icfes requiere convocar permanentemente a este Grupo para la socialización de la gestión y para eventos de interés. La base actualmente cuenta con 24 Organizaciones y los siguientes campos:

- 1º. Nombre de la ONG's o Fundación
- 2º. Nombre del Director de la ONG's o Fundación
- 3º. Teléfono fijo del Director de la ONG's o Fundación
- 4º. Celular del Director de la ONG's o Fundación
- 5º. Correo Electrónico del Director de la ONG's o Fundación
- 6º. Dirección de la ONG's o Fundación
- 7º. Teléfono de la ONG's o Fundación
- 8º. Municipio de la ONG's o Fundación
- 9º. Departamento de la ONG's o Fundación
- 10º. Página WEB de la ONG's o Fundación
- 11º. Dirección Twitter

#### 5.1.1.1.2.8. Asociaciones de Colegios

El Icfes, a través de las 7 Asociaciones de Colegios convoca a la comunidad académica para retroalimentar los procesos de diseño de las pruebas, para lo cual requiere tener actualizada la base de datos con los siguientes campos:

- 1º. Nombre de la Asociación
- 2º. Nombre del Presidente de la Asociación
- 3º. Colegio al que pertenece el Presidente de la Asociación
- 4º. Número de Colegios que conforman la Asociación
- 5º. Teléfono del Presidente de la Asociación
- 6º. Correo Electrónico del Presidente de la Asociación
- 7º. Dirección del Presidente de la Asociación

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

- 8º. Celular del Presidente de la Asociación
- 9º. Municipio de la Dirección del Presidente de la Asociación
- 10º. Departamento la Dirección del Presidente de la Asociación
- 11º. Fax del Presidente de la Asociación
- 12º. Dirección de la Asociación
- 13º. Municipio de la Asociación
- 14º. Departamento de la Asociación
- 15º. Teléfono de la Asociación
- 16º. Correo Electrónico de la Asociación
- 17º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.2.9. Organizaciones del Sector

El Icfes, convoca anualmente a distintos organismos del sector para a socializar la gestión institucional y para eventos académicos de interés. La base cuenta con 30 registros y los siguientes campos:

- 2º. Nombre del organismo
- 3º. Nombre del representante del Organismo
- 4º. Teléfono del representante del Organismo
- 5º. Correo Electrónico del representante del Organismo
- 6º. Dirección del representante del Organismo
- 7º. Celular del representante del Organismo
- 8º. Municipio del representante del Organismo
- 9º. Departamento del representante del Organismo
- 10º. Fax del representante del Organismo
- 11º. Dirección redes sociales (facebook y/o twitter)

#### 5.1.1.1.3.0. Delegados

El Icfes gestiona la aplicación de las pruebas gracias a la colaboración de los Delegados que coordinan el trabajo de los jefes de salón. De acuerdo con el número de personas que se inscriban a cada examen, el Icfes define la cantidad de sitios de aplicación y con base en ese dato se convoca el número de Delegado requerido.

Actualmente la base de Delegado cuenta con 7.861 registros, con los siguientes campos:

1. Nombres
2. Primer apellido
3. Segundo apellido
4. Fecha nacimiento
5. Género

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

6. Tipo documento
7. Lugar expedición
8. Documento
9. Código municipio
10. Zona
11. Barrio residencia
12. Dirección residencia
13. Tel residencia
14. Tel trabajo
15. Email
16. Curso dactiloscopista (Si/No)
17. Foto
18. Estado civil
19. Discapacidad
20. Código Icfes
21. Cargo para las aplicaciones
22. Disponibilidad para viajes
23. Nodo al que pertenece

Cada uno de los campos que se manejan por cada grupo de interés tiene su equivalencia en la base de datos de los sistemas misionales del Icfes, tal como se relaciona en el Anexo 4 Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes. El proveedor debe diseñar la base del Directorio Único de Cliente teniendo en cuenta dichas equivalencia, para garantizar que las bases que se actualizan desde el CRM puedan ser cargadas en los sistemas del Icfes.

#### 5.1.1.2 Integración de canales para la gestión de clientes

Para el mejoramiento de la eficiencia en el flujo de información de entrada y de salida se requiere que el Directorio Único de Clientes (consolidando todos los grupos descritos en el numeral 1), esté integrada a la gestión de llamadas de entrada y a la gestión de llamadas de salida, con el fin de que los datos de contacto se puedan actualizar por cualquiera de los dos canales. Bajo esa condición, cuando un colegio, por ejemplo, llame al contact center para solicitar soporte al proceso de registro, el agente deberá recibir en pantalla los datos de contacto de dicha institución y actualizarlos, esa actualización quedará inmediatamente registrada en el Directorio Único de Clientes. Si al día siguiente, se requiere contactar a ese colegio a través de alguna campaña de salida, la marcación se hará al número que fue actualizado el día anterior a través del inbound.

Adicionalmente, como se ha mencionado anteriormente, el CRM colaborativo debe consolidar las interacciones de cada cliente (instituciones y personas) y guardar registro de la siguiente información:

1. Nombre completo de la persona o institución

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

2. Tipo de documento de identidad (DANE, cédula, tarjeta o pasaporte)
3. Número del documento de identificación de la persona o institución
4. Correo electrónico
5. Categoría (persona natural o jurídica)
6. Fecha de cada consulta o interacción (día, mes, año)
7. Tema de cada consulta o interacción (según los niveles genéricos que se manejan en los tipificadores: prueba, momento de la línea de tiempo y tipo de solicitud)
8. Detalle de cada consulta o interacción (asunto concreto de cada caso)
9. Canal por el que se recibió cada consulta o interacción
10. Estado de cada consulta o interacción: radicada, en proceso, respondida.
11. Nombre del agente que atendió cada consulta o interacción (cuando aplique)
12. Fecha de la respuesta dada a cada consulta o interacción
13. Tiempo de respuesta a cada consulta o interacción (la unidad de medida debe tomarse en días hábiles, cuando se trate de canales de respuesta automática, presencial o en línea, se indicará: RESPUESTA INMEDIATA).
14. Satisfacción de cada cliente con cada interacción (cuando aplique)

La herramienta debe generar reportes **en línea** con distintos tipos de filtro:

- Consolidado de consultas o interacciones por canal
- Consolidado de consultas o interacciones por estado
- Consolidado de consultas o interacciones categoría
- Consolidado de consultas o interacciones por agente
- Consolidado de consultas o interacciones por tiempos de respuesta
- Consolidado de consultas o interacciones por fechas
- Consolidado de consultas o interacciones por temas

La herramienta debe tener un módulo de análisis que permita generar gráficos con las estadísticas de los canales.

### 5.1.2 Plataforma de Conocimiento

La plataforma del conocimiento, es una INTRANET (aplicativo Web) que debe suministrar el proveedor para mantener informado al personal que atiende las solicitudes, a través de la publicación de novedades que puedan ser consultadas en línea. La plataforma debe contener, el mapa temático con las respuestas institucionales que se utilizan para brindar información por los diferentes canales de atención.

La estructura de la plataforma debe estar conformada de la siguiente manera:

1. Base de Datos de Conocimiento la cual integra toda la documentación de la Unidad de Atención al Ciudadano (misión, visión, funciones del área, atributos del servicio, canales de atención, protocolos de atención, organigrama, mapa de

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

procesos, tipificador, plantillas para comunicaciones escritas), así como las respuestas institucionales para cada uno de los momentos de la línea de tiempo de cada de las prueba del Icfes. La plataforma debe contener también información de trámites, la normatividad que el Icfes considere pertinente, un glosario, consejos, ayudas y todo el material audiovisual utilizado para las capacitaciones especialmente las que apoyan el desarrollo de competencias en redacción y ortografía.

2. Sección de E-learning: módulo en el que se aplican las evaluaciones de conocimiento, las presentaciones de las capacitaciones, los talleres de autocapacitación y los foros temáticos.
3. Sección de lecciones aprendidas: allí se deben publicar las memorias de cada prueba con las lecciones que se aprendieron y que pueden contribuir a un mejoramiento en las siguientes convocatorias.
4. Sección de novedades: debe ser la parte central de la intranet en la que se publican en línea las novedades de la operación para que los asesores de todos los canales las conozcan en tiempo real. La INTRANET debe permitir la consulta del histórico de las novedades publicadas.

Desde la plataforma se debe tener acceso a todos los aplicativos que se manejen en la operación.

Es pertinente señalar que la plataforma de conocimiento debe ser un desarrollo web que contenga las siguientes características:

1. Capacidad para almacenar documentos en todos los formatos (Excel, Word, pdf, power point) de hasta 10 MB por documento.
2. La plataforma debe permitir crear categorías y secciones para subir los documentos de acuerdo con los exámenes ofrecidos por el Icfes y de la línea de tiempo.
3. La plataforma debe tener una sección para crear novedades, alertas e información de interés que requieran piezas digitales para fácil recordación.
4. La plataforma debe contener un motor de búsqueda de acuerdo con las categorías antes mencionadas, la persona que suba el documento debe establecer la categoría correspondiente y darle un nombre. El sistema debe permitir descargar en Excel el árbol de tipificación de ese motor de búsqueda en la cual se indique la fecha de creación.



### 5.1.3 Mesa de ayuda:

El proponente deberá entregar un aplicativo que permita administrar de manera centralizada todos los casos de la operación que requieran un escalamiento (puede hacer parte del desarrollo del CRM). Este aplicativo deberá atender de manera oportuna, eficiente y con calidad las peticiones de clientes.

Se debe tener presente que el aplicativo deberá establecer un correcto flujo de comunicación entre los agentes de Atención Telefónica, Atención Electrónica, Atención Ventanilla y Atención de Comunicación Escrita y el Agente Master de Escalamiento, cuales son los puntos de control y la persona que entrega la respuesta final al ciudadano.

La herramienta debe enviar un correo electrónico con el número del ticket al usuario del caso y debe enviar un correo al momento que se tenga el insumo final, es importante señalar que el proveedor deberá diseñar el flujo correcto para que al usuario final le llegue la información de manera clara, pertinente y oportuna.

La mesa de ayuda deberá contar con un tablero de control, en el cual se muestre el estado de las solicitudes, agente y canal que lo radicó, se deberá evidenciar cuales casos son los más próximos a vencer. Además deberá permitir hacer filtros, de acuerdo con las categorías diseñadas según los exámenes ofrecidas por el Icfes y la línea de tiempo con el fin de darle prioridad a los temas más urgentes y dar cumplimiento a los ANS establecidos (Ver anexo 5 Estructura de la mesa interna de escalamientos).

Finalmente, la mesa deberá permitir descargar en archivo plano (Excel y/o txt) toda la información que se genere para que los Gestores puedan hacer los análisis de los casos.

### 5.1.4. Computadores de escritorio y portátiles

El Icfes suministrará los equipos de cómputo para 19 personas del equipo base insourcing (3 equipos de ventanilla, 3 equipos de correspondencia, 3 equipos para gestores, 10 equipos para gestión de back office y de procesos transversales), los equipos para el personal de apoyo deben ser suministrados por el proveedor. El proveedor debe garantizar licencias que no sean inferiores a Microsoft Office 2010. Para el Jefe de Operaciones el proveedor debe asignar un computador portátil.

### 5.1.5. Herramienta para la generación de tableros de control

El proveedor debe poner a disposición de la operación un sistema de información que contenga la data completa de cada canal y permita generar reportes diarios confiables y análisis de cada uno de los canales. Este sistema de información debe contar con Tableros de Control para la totalidad de indicadores de la operación, que puedan ser consultados por el supervisor del contrato de manera permanente (ver anexo 6 Tablero de Control), este módulo debe ser parte del CRM.

## 5.2 Requisitos de Infraestructura tecnológica en el canal de Atención Telefónica Inbound

### 5.2.1 Planta telefónica.

El proveedor debe poner a disposición del Icfes, durante el tiempo de duración del contrato los E1 y los puertos necesarios para soportar los volúmenes de llamadas actuales, tanto en valles como en picos, y para garantizar un crecimiento aproximado del 20% anual de este volumen durante los años que dure el contrato. Es importante tener en cuenta que el IVR debe tener los puertos suficientes para que los agentes puedan transferir directamente llamadas a las opciones de audio respuesta más consultadas, así como a la encuesta de satisfacción.

### 5.2.2 IVR (interactive voice response)

El proveedor debe poner a disposición del Icfes, durante el tiempo de duración del contrato, un sistema de audio respuesta, que consiste en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, para la autenticación e identificación del usuario llamante. También debe permitir realizar transacciones totalmente automatizadas como la consulta de citación a un examen, así como la verificación de si un resultado está publicado en la web o no. Es importante tener en cuenta que el IVR debe tener los puertos suficientes para que los agentes puedan transferir directamente llamadas a las opciones de audio respuesta más consultadas, así como a la encuesta de satisfacción. El IVR debe ser grabado con la voz de un locutor profesional (ver anexo 2 Estructura del IVR)

### 5.2.3 Automatic call distributor

El proveedor debe contar con un distribuidor automático de llamadas, es decir, es un sistema telefónico especializado que puede manejar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes. Debe poder reconocer y responder una llamada entrante buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un operador, cuando haya uno libre o cuando termine la locución. El árbol del IVR debe estar listo antes de la salida a producción de la operación.

### 5.2.4 ANI (automatic number identification)

El proveedor debe suministrar un sistema de detección del número que llama, CTI (Computer Telephony Integration): Tecnología integrada que permita relacionar la

información alojada en las bases de datos con los nombres de los clientes a través de algún número identificador (ANI), identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un Screen Pop en la pantalla del ejecutivo que recibió la llamada, dando la posibilidad de tratar al cliente por su nombre e incluso recordarle sobre su última solicitud, sin preguntarle quien llama.

### 5.2.5 Llamadas en Conferencia.

El contratista debe garantizar que cuenta con una funcionalidad para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor o por el agente de segundo nivel simultáneamente.

### 5.2.6 Herramienta para el monitoreo remoto y de cada uno de los agentes.

El monitoreo remoto vía web debe incluir la facilidad de escuchar las llamadas en tiempo real, de auditar los niveles de servicio en tiempo real y de generar reportes históricos. A este monitoreo deberá tener acceso el supervisor del contrato por parte del Icfes. Cuando se requiera acceso a la escucha de llamadas para monitoreo y el sistema no esté disponible, el supervisor del contrato enviará un correo electrónico al Jefe de Operaciones para la respectiva verificación. Si en el término de una hora no se soluciona el problema, se considerará un evento adverso y dará lugar a la penalidad correspondiente. Si en un mes hay más de tres eventos adversos por esta tipología, la calificación del servicio no podrá ser superior al 70%.

### 5.2.7 Tipificador

Se requiere por parte del proveedor un aplicativo que garantice que toda transacción suministre un detalle mínimo de identificación en cuanto al operador, fecha de realización, hora de ejecución y cualquier otro elemento que pueda detallar un rastro, por tanto, es necesario un tipificador con 5 niveles (prueba, tipo documental, asunto, clasificación (queja, reclamo, petición, solicitud de información, sugerencia, felicitación), ciudad. Esta información estará a disposición del Icfes para fines de auditoría y verificación. El tipificador debe garantizar la trazabilidad de la gestión de cada agente de atención telefónica (cuándo ingresó a la línea, cuántas y cuáles llamadas atendió, cuánto se demoró en cada llamada, cómo fue calificada cada llamada, etc). Esta información debe estar disponible cuando el Icfes la requiera.

### 5.2.8 Disponibilidad de canal de voz y datos dedicado

Se requiere la disponibilidad de canal de voz y datos dedicado, con banda ancha y canal de back up de mínimo 512K. A través de este canal se hará la transferencia de llamadas

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

entre el Icfes y el Contact Center. Desde el Icfes hasta el proveedor actual se transfieren entre el 2% del total de las llamadas recibidas. Del proveedor al ICFES se transfiere el 0.02%.

El canal dedicado que se requiere debe instalarse en máximo tres semanas a partir de la perfección del contrato.

### 5.2.9. Puntos de grabación

Los puntos de grabación son para todo el personal del equipo base del canal telefónico, independientemente del skill. El oferente debe calcular los costos de los puntos de grabación para el personal de apoyo e incluirlos en el valor unitario del puesto de trabajo del personal de apoyo de la oferta económica.

### 5.2.10. Virtual hold y call back

Funcionalidades para retornar llamada respetando el turno cuando haya desbordes, informándole al usuario el tiempo de espera.

## 5.3 Requisitos de infraestructura tecnológica en el canal de Atención Electrónica

El proveedor debe poner a disposición de la operación del Icfes los siguientes requerimientos:

### 5.3.1 Requisitos de infraestructura tecnológica para el Sistema de Preguntas Frecuentes o agente virtual.

Plataforma para Sistema Preguntas Frecuentes (agente virtual) es un canal auto asistido, con un sistema de RAP (Resolución Automática de Preguntas) similar a un canal de Chat, que a diferencia de éste no es atendido por un operador humano sino por un sistema automático de PLN (Procesamiento de Lenguaje Natural). El usuario sólo deberá hacer una pregunta, el agente virtual la analizará y si conoce la respuesta la presentará de forma precisa, de acuerdo con el contenido alojado en su base de conocimiento. El Sistema les brinda a los visitantes de un sitio web un método alternativo para acceder a la información de la entidad. Los agentes virtuales funcionan mediante tecnología de inteligencia artificial que permite emular el comportamiento y las respuestas de un encargado de soporte vía chat. Posee entre sus funcionalidades principales los Árboles Conversacionales y la Selección de Consultas.

La herramienta que requiere el Icfes debe tener un motor semántico que genere respuesta automática, liste preguntas frecuentes, genere alertas de preguntas sin respuesta, permita la calificación de la satisfacción de cada usuario con la respuesta

recibida, genere estadísticas y permita la trazabilidad. El agente virtual debe tener las siguientes características y funcionalidades:

### ***Plataforma de atención***

Que sea el núcleo del sistema y sea la plataforma sobre la que se integren los servicios y/o módulos del Sistema de Preguntas Frecuentes. Esta plataforma debe incluir:

- La base de datos.
- Los algoritmos de búsqueda.
- Reglas de operación.
- El motor de la base de conocimiento.
- Asistente de Navegación

### ***Instancia del Agente Virtual - Sistema de Preguntas Frecuentes***

Como instancia se hace referencia a la personalización de la operación del Sistema de Preguntas Frecuentes a su público de usuarios visitantes. Esta Instancia debe funcionar sobre la plataforma de Sistema de Preguntas Frecuentes, debe permitir poder montar varias instancias, independientes o interrelacionadas, cada una especializada en un área o conjunto de temas específico, con una imagen y configuración propia que responde a una base de conocimiento especializada. La instancia del agente virtual debe incluir:

- Mínimo un Avatar
- Definición e implementación de Protocolos de atención
- Diseño Corporativo
- Espacio para Banners y formato de contenido informativo, y publicitario que pueda montarse y desmontarse en cualquier momento
- Enlaces con links internos y externos

### ***Módulo de administración vía web Agente Virtual - Sistema de Preguntas Frecuentes***

Este módulo debe permitir modificar la base de conocimiento, agregar preguntas, agregar respuestas, modificar preguntas, modificar respuestas, agregar y modificar temas y categorías, todo desde una misma consola a la que se ingrese sólo con un usuario y su respectivo password. El ingreso a este servicio del sistema debe poder hacerse por medio de los siguientes navegadores o browsers Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Opera. Debe incluir:

- Administración de Temas
- Administración de Preguntas y Respuestas
- Administración de Sustituciones

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

### **Módulo de reportes e informes Agente Virtual - Sistema de Preguntas Frecuentes**

El ingreso al sistema debe ser utilizando un Browser o Navegador de Internet. Entre los más comunes están Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Opera. Debe incluir como mínimo lo siguientes reportes e informes:

- Historial de consultas.
- Historial de consultas Asistidas.
- Historial de respuestas inadecuadas.
- Historial de preguntas no resueltas
- Informe de Frecuencia.
- Informe de Estadísticas
- Informe de Visitantes
- Informe de Eficiencia
- Reportes parametrizables de acuerdo con las variables de los reportes anteriores.

#### **5.3.2 Requisitos de infraestructura tecnológica para el CHAT.**

El proveedor debe poner a disposición de la operación el aplicativo para ofrecer el servicio de CHAT para cumplir con las condiciones del servicio del canal, garantizando la trazabilidad de cada sesión, la evaluación de la satisfacción, el manejo de plantillas y de colas. El aplicativo debe permitir tres sesiones simultáneas, cuando se exceda este número, el aplicativo debe habilitar una funcionalidad que le permita al usuario enviar su solicitud por correo electrónico. Los reportes del aplicativo deben mostrar claramente el tiempo promedio de duración por sesión. El sistema debe permitir que el ciudadano reciba por correo copia de la conversación. En la interface del CHAT se debe registrar la fecha y la hora de cada elemento de la conversación, igualmente se debe mostrar claramente la manera de calificar el servicio recibido. El aplicativo de garantizar acceso desde dispositivos móviles.

#### **5.3.3 Requisitos de infraestructura tecnológica para el sistema de Atención en Línea**

El Icfes suministra el aplicativo través del cual los usuarios pueden radicar quejas, reclamos o peticiones por medio de la página web y consultar por ese mismo medio las respuestas dadas.

Los equipos del personal asignado a este canal deben contar con licencias de office que no sea inferior a 2007 para poder gestionar los adjuntos enviados por los ciudadanos a través del sistema y hacer las consultas a través de las bases de datos y sistemas de información que se requieran.

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

#### 5.4 Requisitos de infraestructura tecnológica en el canal de Atención de PQR'S Escritas.

El Icfes dispone de un aplicativo de gestión documental para la radicación, digitalización y respuesta de las comunicaciones que llegan al Icfes, así como las que salen del Instituto. El proveedor debe facilitar que todo el personal de la cuenta (especialmente el personal que trabaja fuera del Icfes) tenga acceso a tal aplicativo vía web y/o por el canal dedicado.

Los escáneres y las impresoras que se utilizan en el procedimiento de correspondencia las provee el Icfes.

El proveedor debe instalar un punto de grabación en las instalaciones del Icfes para ser utilizado cuando se requiera hacer una notificación como parte de la gestión de respuesta a una PQR's escrita y dejar evidencia de la llamada. Las grabaciones deben estar a disposición del Icfes.

#### 5.5 Requisitos de infraestructura tecnológica en el en el canal de Atención Presencial

Los turnos y tiempos de atención se controlan a través de un aplicativo del Icfes al cual tiene acceso web el proveedor de contact center.

### 6. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA REQUERIDA POR CANAL PARA LA OPERACIÓN INBOUND

La infraestructura física requerida consiste fundamentalmente en el espacio, los puestos de trabajo, los equipos las licencias necesarias para la operación:

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
INFRA ESTRU CTUR A	COMPUTADORES PARA INSOURCING	Solo para el personal de apoyo

GRÁFICA

	<p>PUESTOS DE TRABAJOS <b><u>EQUIPO BASE</u></b> OUTSOURCING</p>	<p>39 (incluye puesto de trabajo para el jefe de operaciones)</p>
--	--	---

Nº7



### 6.1 Requisitos de infraestructura física en el canal de Atención Telefónica / Canal Electrónico.

La operación de atención telefónica y electrónica debe hacerse desde la sede del proveedor en la ciudad de Bogotá. El espacio individual del puesto de trabajo debe tener un área de mínima de 1.2. metros cuadrados. La sede en la que funcione la operación deben tener una sala de capacitación exclusiva para mínimo **40 personas** con conexión a internet, pantalla para proyecciones y equipos de cómputo, además debe demostrar que tiene otras salas adecuadas y que podrán ser utilizadas en caso que se requiera debido a la estacionalidad de la operación. Las personas del equipo base de la operación que trabajan en las instalaciones del proveedor deben ubicarse en un mismo espacio, al igual que el personal que se contrate como apoyo para las temporadas pico. En ningún caso el personal de apoyo debe estar ubicado en instalaciones diferentes a las utilizadas para el equipo base del canal telefónico.

### 6.2 Requisitos infraestructura física en el canal de Atención Correspondencia.

El Icfes dispone en sus instalaciones de los espacios físicos para ubicar los puestos de trabajo del personal a cargo del canal de atención correspondencia.

### 6.3 Requisitos infraestructura física en el canal de Atención Presencial.

El Icfes dispone en sus instalaciones de los espacios físicos para ubicar los puestos de trabajo del personal a cargo del canal de atención presencial y los gestores de conocimiento y de servicio.

## 7. REQUISITOS DEL RECURSO HUMANO REQUERIDO POR CANAL

Para la prestación de los servicios requeridos, el proveedor debe garantizar un equipo de trabajo base con personal permanente y un equipo con personal de apoyo para temporadas de crecimiento en el número de transacciones, ambos equipos deben tener el perfil y la remuneración mínima obligatoria que se describe en el presente anexo.

## 7.1 Equipo base de la operación.

El proveedor debe ofrecer el siguiente equipo de trabajo base:

**GRÁFICA N°8**

	JEFE DE OPERACIONES	GESTOR DE CANAL	GESTOR DE PROCESO	ASESOR JUNIOR	ASESOR SENIOR	ASESOR MASTER	TOTAL
Atención Telefónica y Electrónica	1	1		18	7	6	33
Atención Ventanilla y Correspondencia		1		3		12	16
Gestión del Conocimiento			1		1	1	3
Gestión de grupo segmentado		1			2	1	4
Gestión del Servicio			1		1	1	3
Jefe de Operaciones							0
Total	1	3	2	21	11	21	59

Se requiere para todo el equipo, que el contratista garantice un proceso permanente de seguimiento a la gestión, el cual consiste en la medición mensual de cada persona del equipo base, en cuanto a la nota en la evaluación de conocimiento, la nota en los monitoreos de calidad, la productividad con respecto a la métrica estándar de la operación para cada tipo de labor y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Cuando el resultado de una persona en el seguimiento a la gestión sea inferior a 90% durante tres meses consecutivos o no consecutivos, la persona podrá ser retirada de la operación. Cuando el promedio semestral del resultado de una persona en el seguimiento a la gestión mensual sea inferior a 90% la persona podrá ser retirada de la operación. Si el resultado de una persona en el seguimiento a la gestión en un mes determinado es inferior al 60% podrá ser retirada de la operación.

El proveedor debe garantizar que el personal del equipo base reciba como mínimo 5 horas promedio capacitación mensual (48 al año).

El proveedor deberá entregar mensualmente incentivos a los miembros del equipo base que tengan una nota superior al 90% en el seguimiento a la gestión. En el informe mensual, el proveedor debe presentar un reporte de las personas que recibieron dicho incentivo y la descripción del mismo.

Anualmente el Icfes adicionará el valor del contrato de acuerdo con porcentaje del incremento del SMMLV para el personal base y el personal de apoyo para temporadas pico.

El Icfes podrá solicitarle al proveedor retirar de la operación a una o más personas cuando detecte que las mismas están causando o causaron por acción u omisión algún perjuicio moral, económico, jurídico, académico o laboral (ERROR CRÍTICO-EVENTO ADVERSO), a un ciudadano, al Icfes o al resto del personal, sin importar el tiempo transcurrido desde el momento del incidente. El proveedor deberá atender de manera inmediata la solicitud de retiro del Icfes, independientemente de los trámites internos que se deban surtir para el proceso disciplinario. El Icfes podrá solicitarle al proveedor retirar de la operación a una o más personas cuando su permanencia en la misma desmejore el ambiente de respeto, buena comunicación y armonía que debe caracterizar la operación.

Cuando haya una vacante en el equipo de trabajo base, las personas del interior de la operación, que lleven un mínimo seis meses en la cuenta del Icfes, tendrán prelación en el proceso de selección, siempre y cuando tengan las competencias esperadas para el cargo y su nota promedio en los seguimientos de desempeño mensual, realizados desde el ingreso a la cuenta, sea igual o superior al 90%. En los casos en los que el candidato a ocupar una vacante tenga los anteriores requisitos pero no cumpla con el tiempo de experiencia requerido en el perfil del cargo, la misma podrá ser homologada a través de una evaluación que realizará el Icfes, cuyo resultado deberá ser igual o superior al 90%, esta se exige debido a que en la experiencia del Icfes es deseable contar con el personal que ya ha tenido una curva de aprendizaje para ocupar las vacantes de mayor criticidad, pues disminuye tiempo de empalme, inducción y disminuye errores.

Durante el proceso de implementación, si el personal lo desea y el supervisor del contrato no tiene objeción, el proveedor podrá contratar al personal que viene desarrollando las labores de la operación. En ningún caso, los miembros del staff (jefe de operaciones y gestores) podrán ser reemplazados unilateralmente por el proveedor a menos que ellos o que el supervisor del contrato lo requieran de manera escrita.

La capacitación del personal nuevo dura cinco días; tres de producto y 2 de procesos. La reinducción dura dos días. Una persona del Icfes dictará la capacitación inicial.

Antes de finalizar el contrato, el gestor de conocimiento debe realizar la inducción para el personal nuevo que ingresará a la operación, independientemente del proveedor que sea seleccionado.

En ningún caso se podrá contratar para el equipo base ni para temporadas de apoyo a personal que haya trabajado anteriormente en la operación y que haya sido desvinculado por su desempeño o que haya renunciado sin aviso previo de un mes. Tampoco se deberá contratar a personal que haya hecho parte del staff para desempeñar cargos de agente. El Icfes le entregará al proveedor la base de datos del personal histórico con el fin de que se realicen las anteriores validaciones.

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



## 7.2. Personal de Apoyo

Para garantizar los niveles de servicio en las temporadas de crecimiento del volumen de transacciones en los canales inbound, el proveedor debe garantizar el reclutamiento, la selección y la capacitación del personal de apoyo dimensionado, incorporando agentes con perfil junior al cual no se le realiza compensación variable.

Anualmente habrá una bolsa de 380 agentes que pueden ser contratados de acuerdo con el dimensionamiento mensual. (Ver anexo 7 dimensionamiento Icfes).

Para el canal de contacto segmentado también se contará con una bolsa de 4 agentes Master, 13 agentes Senior y 48 agentes Junior, para un total de 65 agentes, que apoyarán las campañas de salida que lo requieren.

La definición del cumplimiento de las metas está determinada por los mismos rangos que se expusieron para el personal de planta del canal de contacto segmentado.

#### **Nota:**

Con el fin de garantizar los tramos de control mínimos, el contratista deberá suministrar por canal un agente Master y un Agente Senior por cada 30 agentes de apoyo, esto debe tenerse en cuenta en el momento de estimar el valor unitario del personal de apoyo.

### **7.3. Perfil de Cargos**

Con base en los objetivos de servicio y la evaluación de competencias propuesta por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ([www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co) - Herramientas – Herramienta Perfil del Servidor), el Icfes ha definido las actividades y competencias requeridas para cada uno de los perfiles que harán parte de la operación. El proveedor debe evaluar semestralmente las competencias de todo el equipo de trabajo base de la operación, a través de herramientas adecuadas que permitan identificar brechas y hacer ajustes en el plan de formación. El proveedor puede hacer la evaluación de las competencias que solicita el Icfes a través de pruebas estandarizadas disponibles en el mercado, o a través de instrumentos diseñados y estandarizados por su área de recursos humanos, lo importante es que en uno u otro caso, el proveedor entregue al Icfes, el soporte de su validez técnica y especifique el objetivo de la evaluación y la metodología.

Salvo el gerente de cuenta, los demás miembros del equipo base y el personal de apoyo deberán tener dedicación exclusiva y permanente a la operación.

## **GERENTE DE CUENTA**

### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina, con una experiencia mínima de dos años en administración del modelo de servicio multicanal (4 canales). No requiere exclusividad pero requiere una disponibilidad mínima del 50% durante el mes.

### **Actividades**

Ser el contacto principal entre el Icfes y la parte directiva del oferente. Hacer seguimiento al desempeño general de la operación y hacer seguimiento a la creación de ventajas competitivas de primer orden como resultado del BPO.

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

## JEFE DE OPERACIONES

### *Perfil*

Profesional en cualquier disciplina, con una experiencia mínima de cinco años en Contact Center. Indispensable haber liderado equipos de mínimo veinte personas. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### *Actividades*

Coordinar el cumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones del contrato. Articular los procesos de la operación con los procesos transversales del proveedor. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, con indicadores de eficiencia y de efectividad. Verificar el correcto desarrollo del proceso de selección, inducción, capacitación, formación y desarrollo del personal propuesto. Liderar la documentación de los procesos, procedimientos, protocolos, guías e instructivos de la operación. Monitorear los indicadores estratégicos de la operación. Entregar la dotación al personal que la requiera. Asistir a las reuniones que solicite el supervisor del contrato. Coordinar las acciones correspondientes para sean atendidas las necesidades de formación, capacitación y/o entrenamiento que identifiquen los gestores. Velar por el buen nivel del clima interno de la operación. Presentar los informes periódicos que den cuenta del cumplimiento de las obligaciones del contrato. Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el equipo base. Llevar el control de los servicios que mensualmente se facturan al Icfes.

### *Competencias comportamentales*

- Orientación a resultados
- Orientación al Usuario
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Liderazgo

### *Conocimientos básicos esenciales*

- Conoce procesos de gerencia del servicio
- Conoce las características de procesos tercerizados
- Tiene conocimiento acerca de planeación estratégica
- Tiene conocimiento sobre gestión de la calidad
- Conoce las funciones principales del ICFES
- Tiene un nivel avanzado de Excel
- Posee conocimientos acerca de análisis de indicadores

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- Tiene conocimientos básicos con relación a la elaboración de presupuesto

### **Remuneración propuesta**

Mínimo 5.8 SMMLV

## **GESTOR DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA**

### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina. Mínimo dos años de experiencia directamente relacionada con las actividades descritas a continuación. Indispensable haber liderado un equipo de trabajo de mínimo 20 personas. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Controlar los niveles de servicio, los niveles de atención y los demás indicadores que se definan para los canales telefónico inbound y electrónico, optimizando los procesos para elevar la satisfacción del cliente final y del Icfes. Liderar el cumplimiento de las actividades mensuales programadas para los canales a su cargo. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo. Coordinar los turnos necesarios para que los agentes participen en las capacitaciones que dictan el oferente y el Icfes, sin afectar el servicio. Coordinar las actualizaciones de IVR y del tipificador. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados. Aplicar herramientas de evaluación, seguimiento y control según metas y objetivos. Coordinar la participación del Icfes en las calibraciones (reuniones para unificar los criterios de evaluación de calidad de las transacciones de cada canal entre el cliente, el auditor, el formador y el gestor). Coordinar las actualizaciones del tipificador. Coordinar la carga de contenidos para las redes sociales cuando el Icfes solicite el apoyo correspondiente. Coordinar la entrega de grabaciones al Icfes de las llamadas que sean solicitadas. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento a la gestión. Registrar las novedades diarias en la bitácora del canal. Gestionar los tickets que se le asignen en la mesa de ayuda de escalamientos. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el Icfes. Atender a los usuarios que requieren manejo especial cuando se haya agotado el procedimiento de atención con los agentes.

### **Competencias comportamentales**

- Orientación a resultados
- Orientación al Usuario
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- Dirección y Desarrollo de Personal
- Creatividad e Innovación
- Liderazgo

#### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño,
- Tiene conocimientos de análisis de indicadores
- Tiene dominio sobre el funcionamiento de los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene dominio sobre las condiciones del servicio para los servicios contratados
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- Tiene conocimientos en análisis estadístico de procesos y datos

#### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 4,2 SMMLV

### **GESTOR DEL CANAL DE CONTACTO SEGMENTADO**

#### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina. Mínimo dos años de experiencia directamente relacionada con las actividades descritas a continuación. Indispensable haber liderado un equipo de trabajo de mínimo 20 personas. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

#### **Actividades**

Controlar los niveles de servicio, los niveles de atención y los demás indicadores que se definan para los canales outbound optimizando los procesos para elevar la satisfacción del cliente final y del Icfes. Liderar el cumplimiento de las actividades mensuales programadas para los canales a su cargo. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo. Coordinar los turnos necesarios para que los agentes participen en las capacitaciones que dictan el oferente y el Icfes, sin afectar el servicio. Diseñar la estrategia de cada campaña. Elaborar los guiones de cada campaña. Garantizar la calidad de las campañas. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados. Aplicar herramientas de evaluación, seguimiento y control según metas y objetivos. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento a la gestión. Registrar las novedades diarias en la bitácora del canal. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el Icfes.

#### **Competencias comportamentales**

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



- Orientación a resultados
- Orientación al Usuario
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Creatividad e Innovación
- Liderazgo

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño,
- Tiene conocimientos de análisis de indicadores
- Tiene dominio sobre el funcionamiento de los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene dominio sobre las condiciones del servicio para los servicios contratados
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- Tiene conocimientos en análisis estadístico de procesos y datos

### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 4,2 SMMLV

## **GESTOR DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA**

### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina. Mínimo dos años de experiencia directamente relacionada con las actividades descritas a continuación. Indispensable haber liderado un equipo de trabajo de mínimo 10 personas. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Controlar los niveles de servicio, los niveles de atención y los demás indicadores que se definan para los canales de Atención Presencial y Correspondencia, optimizando los procesos para elevar la satisfacción del cliente final y del Icfes.

Velar por la calidad de la gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes. Apoyar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato suscrito entre el Icfes y la empresa de mensajería especializada para entrega de correspondencia. Administrar de manera eficiente los insumos de papelería suministrados por el Icfes. Velar por el buen uso del inventario a cargo del personal insourcing. Controlar la excelente presentación de los espacios de atención a usuarios. Coordinar los turnos necesarios

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

para que los consultores participen en las capacitaciones que dictan el oferente y el Icfes sin afectar el servicio. Coordinar las actualizaciones de los aplicativos relacionados con las funciones. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados. Aplicar herramientas de evaluación, seguimiento y control según metas y objetivos. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento a la gestión. Registrar las novedades diarias en la bitácora del canal. Gestionar los tickets que se le asignen en la mesa de ayuda de escalamientos. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el Icfes. Atender a los usuarios que requieren manejo especial cuando se haya agotado el procedimiento de atención con los agentes. Controlar el tiempo de respuesta de los escalamientos a áreas del Icfes garantizando que no se venzan los términos. Hacer seguimiento al cumplimiento de ANS entre la Unidad de Atención al Ciudadano y el Icfes. Llevar el control de las quejas y reclamos en el aplicativo correspondiente. Verificar la calidad de las respuestas proyectadas a los usuarios.

### **Habilidades Básicas**

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Iniciativa
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Creatividad e Innovación
- Liderazgo
- Buena redacción y ortografía

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- Conoce la Ley General de Archivo y la aplica en la Gestión Documental
- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Tiene manejo avanzado de excel
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 4.2 SMMLV

## **GESTOR DEL CONOCIMIENTO**

### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina. Mínimo un año y medio de experiencia directamente relacionada con las actividades descritas a continuación. Indispensable haber participado en procesos de capacitación y formación para equipos de mínimo 25 personas. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Controlar los indicadores que se definan para este proceso, optimizando los procedimientos para elevar la satisfacción del cliente final y del Icfes. Mantener actualizados los contenidos de la plataforma del conocimiento, del mapa temático y sus respuestas tipo, del portal de atención al ciudadano, del portal de gobierno en línea, de las plantillas del chat y de las respuestas del Sistema de Preguntas Frecuentes. Coordinar el desarrollo del plan de capacitación, formación y desarrollo para fortalecer las competencias del personal. Liderar el proceso de inducción y re inducción del personal. Coordinar el plan de carrera de la operación. Verificar los textos y aplicativos para la convocatoria a cada prueba. Coordinar la planeación y realización de rutinas de actualización temática. Coordinar las evaluaciones de conocimiento mensuales. Coordinar las evaluaciones de las capacitaciones. Diseñar, implementar, evaluar y mejorar los flujos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, así como establecer un modelo operativo de gestión de conocimiento y administración de los activos intangibles de la operación. Documentar las memorias de la operación. Documentar y administrar las estrategias de comunicación interna en la operación. Realizar los monitoreos de calidad que le correspondan según el modelo que se defina con el Icfes. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo. Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Formular planes de acuerdo a metodología establecida y teniendo en cuenta las prioridades establecidas. Reformular acciones, metas y recursos según recomendaciones, variaciones y metas iniciales.

### **Competencias comportamentales**

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Competencia de Redacción
- y Ortografía

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- Iniciativa
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo
- Dirección y Desarrollo de Personal
- Creatividad e Innovación
- Liderazgo

### **Conocimientos Básicos Esenciales**

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Conoce la estructura y funcionamiento de las plataformas cuyos contenidos mantiene actualizados
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene dominio las respuestas institucionales a las preguntas frecuentes de los ciudadanos
- Conoce los procesos y proyectos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimientos en estrategias de comunicación
- Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad.

### **Remuneración Mínima Propuesta**

Mínimo 3,9 SMMLV

## **GESTOR DEL SERVICIO**

### **Perfil**

Profesional en cualquier disciplina. Mínimo un año y medio de experiencia directamente relacionada con las actividades descritas a continuación. Indispensable tener manejo avanzado de Excel. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Coordinar el sistema integral de monitoreo de calidad que se defina entre el proveedor y el Icfes. Consolidar el plan general de mejoramiento. Consolidar la información estadística de la operación a través del tablero de control diario. Coordinar el análisis e interpretación de la información estadística de la operación. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción que se apliquen a los grupos de interés. Apoyar la actualización de los ciclos de servicio de la entidad. Apoyar el diseño e implementación de la estrategia de servicio del Icfes. Consolidar los informes de quejas y reclamos. Orientar los procedimientos relacionados con la calidad del servicio y socializarlos con el personal de la operación.

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Elaborar informes con base en los procedimientos establecidos y requerimientos de información. Proponer temas de formación, capacitación y entrenamiento según las necesidades identificadas en el seguimiento al desempeño. Hacer el seguimiento mensual a la gestión de los agentes a su cargo.

### **Competencias comportamentales**

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Iniciativa
- Trabajo en Equipo
- Manejo de la Información
- Toma de Decisiones
- Dinamismo
- Dirección y Desarrollo de Personal

### **Conocimientos básicos esenciales**

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Maneja herramientas para análisis de datos
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene conocimientos en herramientas de medición de la satisfacción
- Tiene conocimientos en Análisis estadístico de procesos y datos y de Excel avanzado
- Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 3,9 SMMLV

## **AGENTE JUNIOR**

### **Perfil**

Bachiller con mínimo un (1) año de experiencia en procesos de servicio al cliente. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Recibir, según el protocolo definido, las PQR'S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR's del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes.

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual de desempeño.

Los agentes Junior asignados al proceso de correspondencia, las funciones que deben cumplir son:

Garantizar la entrega oportuna de la correspondencia del Icfes. Gestionar de manera efectiva los trámites bancarios asignados. Apoyar el proceso de embalaje de despachos de material que se requieran. Cargar en el sistema de correspondencia las devoluciones que se reciban y entregarlas al gestor para verificación. Colaborar con la gestión de archivo.

#### **Competencias comportamentales**

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Competencia de Redacción y Ortografía
- Capacidad de Análisis

#### **Conocimientos básicos esenciales**

- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- Conoce las funciones, procesos y procedimientos y demás facultades de la Entidad

#### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 1.5 SMMLV

### **AGENTE SENIOR**

#### **Perfil**

Estudiante de educación de superior a nivel tecnológico que haya completado como mínimo el 50% del plan de estudios y tenga mínimo un año de experiencia en contact center. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### **Actividades**

Recibir, según el protocolo definido, las PQR'S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR's del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes. Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Realizar las labores de apoyo y de soporte que le sean asignadas. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual a la gestión.

Los agentes Senior asignados al proceso de Gestión del Servicio tendrán la función de realizar los monitoreos de calidad programados y apoyar al gestor en las labores que se le soliciten.

Los agentes Senior asignados al proceso de Gestión del Conocimiento tendrán la función de realizar capacitaciones y retornos para el personal base y de apoyo, así como apoyar al gestor en las labores que se le soliciten.

### **Competencias comportamentales**

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Manejo de la Información

### **Conocimientos básicos esenciales**

- Conoce las funciones, procesos y procedimientos y demás atribuciones de la Entidad en general
- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano
- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR'S y recursos de Ley
- Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad

### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 1.8 SMMLV

## **Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

## AGENTE MASTER

Título de Técnico o estudiante de cuarto semestre de educación universitaria que tenga mínimo un año y medio de experiencia en contact center. Debe tener dedicación del 100% al proyecto.

### Actividades

Recibir, según el protocolo definido, las PQR'S que ingresan al canal al cual está asignado. Responder las PQR's del canal al que sea asignado, según las condiciones de servicio establecidas. Registrar información en los aplicativos según los procedimientos establecidos y en los tiempos acordados. Actualizar sus conocimientos en las autoevaluaciones de la plataforma de conocimiento y/o aplicativos correspondientes. Realizar un uso adecuado de los recursos puestos a su disposición para la prestación de los servicios contratados. Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario y reportarlas al superior inmediato. Obrar con buena voluntad, lealtad y buena fe durante el desarrollo de las labores, evitando dilaciones y demoras injustificadas en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Realizar las labores apoyo administrativo y de soporte que le sean asignadas. Realizar las capacitaciones y monitoreos mensuales que le programe su superior. Cumplir los compromisos que se definan en el seguimiento mensual de desempeño.

Los agentes Máster asignados al proceso de Gestión del Servicio tendrán la función de realizar reportes estadísticos y minería de datos, además de apoyar al gestor en las labores que se le soliciten.

Los agentes Máster asignados al proceso de Gestión del Conocimiento tendrán la función de realizar las evaluaciones de conocimiento y las respuestas institucionales, además de apoyar al gestor en las labores que se le soliciten.

### Habilidades Básicas

- Orientación al resultado
- Orientación al usuario
- Buena Comunicación verbal y escrita

### Conocimientos Básicos Esenciales

- Conoce las atribuciones de su área de desempeño, así como las de la Entidad en general
- Tiene conocimiento de los niveles de servicio esperados
- Maneja los canales de atención al ciudadano a su cargo
- Conoce los protocolos de servicio al ciudadano

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



- Tiene conocimiento acerca de procedimientos y trámites de registro de información
- Tiene conocimiento acerca de la normatividad sobre PQR`S y recursos de Ley
- Tiene conocimiento del plan estratégico y del mapa de procesos de la Entidad.
- Manejo de ofimática

### **Remuneración mínima propuesta**

Mínimo 2,3 SMMLV

Nota: El contratista podrá tener en cuenta las equivalencias anexas para el cumplimiento de los perfiles antes mencionados.

A continuación se presentan las equivalencias que se pueden manejar en caso de que una persona cuente con años de experiencia pero no con el título requerido:

<b>REQUISITO</b>	<b>EXPERIENCIA O TÍTULO CON HOMOLOGABLE</b>
Título profesional	Seis años de experiencia en el cargo al que aspira
Cuarto semestre de educación superior universitaria	Título de nivel tecnológico o cinco años de experiencia en el cargo al que aspira.
Estudios de educación de superior a nivel tecnológico, completando como mínimo el 50% del plan de estudios.	Tres años de experiencia en el cargo al que aspira

## **8. ESTRATEGIAS PARA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El presente y futuro de toda organización depende en mucho de lo bien que se administre el personal, sabemos que las organizaciones necesitan desarrollar al máximo la habilidad, motivación, satisfacción, cooperación y entusiasmo de los trabajadores para el logro de sus fines propuestos. Dado que el elemento humano es el principal y común denominador de la eficiencia y eficacia, es necesario que el contratista garantice que cuenta con unas buenas estrategias para la administración del talento humano.

Para el Icfes es fundamental proveer a la ciudadanía información confiable, oportuna y pertinente, resultado de evaluaciones, análisis e investigaciones sobre la educación, por esta razón es muy importante que el proveedor cuente con unas estrategias para la administración del talento humano que promuevan su desarrollo, que mitiguen el riesgo de dar información inadecuada o un trato inadecuado al ciudadano, que contribuyan a

disminuir el porcentaje de rotación y aumenten la retención del personal mejor calificado asignado a la operación.

El proveedor debe presentar en su propuesta comercial las estrategias que utilizará para la administración del talento humano del personal asignado a la operación, especificando la descripción, procedimientos y planes asociados a estas. Dentro de estas estrategias pueden ser:

- a. **Reclutamiento y selección del personal:** el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal por competencias, es de suma importancia para las empresas ya que un adecuado proceso de evaluación minimiza el riesgo de la contratación, escogiendo candidatos idóneos que por sus destrezas, habilidades y conocimientos, permiten satisfacer a cabalidad las necesidades laborales de las organizaciones. El proceso de reclutamiento y selección consiste en una serie de pasos lógicos a través de los cuales se atraen candidatos a ocupar un puesto y se eligen las personas idóneas para ocupar una vacante. Por medio de la selección de personal la organización puede saber quiénes de los solicitantes que se presenten son los que tienen mayor posibilidad de ser contratados para que realicen eficazmente el trabajo que se les asigne. Este proceso implica igualar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante con las especificaciones del puesto. El contratista deberá garantizar la prestación del servicio durante la ejecución del contrato con la cantidad y el perfil del personal exigido. Cualquier persona que se deba cambiar deberá ser reemplazada por otra que reúna las mismas o superiores calidades y condiciones exigidas en los pliegos de condiciones, previo visto bueno del interventor del contrato.

El proponente debe entregar, al inicio de la operación la descripción del proceso de reclutamiento y selección que tiene establecido, especificando los pasos y las pruebas psicológicas que aplica para medir las competencias establecidas para cada uno de los cargos de la operación.

- b. **Plan de incentivos:** El proveedor debe diseñar las métricas con las cuales se realizará el seguimiento a la gestión con el fin de asignar la variable el 10% señalado anteriormente.
- c. **Capacitación, formación y desarrollo:** el proveedor semestralmente debe aplicar una evaluación por competencias y debe coordinar para toda la operación un plan de formación y desarrollo (adicional al plan de rutinas de actualización temáticas) para potencializar al personal y mitigar la rotación. El proponente debe entregar, al inicio de la operación, el plan de

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

capacitaciones que desarrollará; especificando objetivos, método, temáticas, cobertura e intensidad horaria.

- d. **Plan de carrera:** el proveedor deberá diseñar el plan de carrera de la operación en la cual se exprese la forma como los agentes pueden crecer profesionalmente dentro de la campaña, además se debe indicar que procesos (semilleros) se realizarán para garantizar que las personas estén preparadas y puedan asumir los cargos de manera inmediata en caso que se genere una vacante. El plan debe ser entregado en un tiempo no mayor a tres meses contados a partir del inicio de la operación.
- e. **Medición de clima organizacional:** La noción de clima organizacional está definida en principio en términos de percepciones compartidas de las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos. El clima organizacional refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado. El clima organizacional incluye las percepciones de los empleados y evaluaciones de las prácticas de liderazgo, procesos de toma de decisiones, relaciones interpersonales entre empleados, papeles, roles, reconocimientos, apreciaciones y objetivos. El clima organizacional es un factor fuerte de influencia en los resultados de los empleados. El proponente debe medir anualmente el clima organizacional.
- f. **Programa de bienestar social:** para el Icfes es fundamental que el contratista desarrolle un programa de bienestar corporativo que mejore la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, que propicie cambios de comportamiento duradero. El proponente debe entregar al inicio de la operación la descripción del programa de Bienestar Corporativo que implementará al personal de la operación.
- g. **Programa de higiene, seguridad y salud ocupacional:** una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.  
Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social. El proveedor debe contar con un programa de Salud Ocupacional



Además de lo anterior, el proveedor deberá contar con procesos documentados (caracterización, flujogramas, puntos de control y registros) para la seguridad de la información, para la planeación y el pronóstico, para la mejora continua y para la gestión humana. Estos procesos deberán ser entregados al inicio de la operación.

El Icfes podrá realizar auditoría a estos procesos y a las prácticas de talento humano, para evidenciar que se estén ejecutando conforme a lo consignado en la documentación. En caso de hallar desviaciones, el proveedor deberá implementar un plan de acción y corregirlas. Si las desviaciones no son corregidas antes de tres semanas, la calificación de la satisfacción del Icfes con el Servicio, en el componente de calidad, no podrá ser superior al 25%.

## 9. FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES

### 9.1. Estructura de costos

La estructura de costos del Centro de Gestión de servicio en la Unidad de Atención al Ciudadano tiene dos componentes, el componente Inbound compuesto por cuatro canales para la recepción y atención de PQR's: canal de atención telefónica, canal de atención electrónica, canal de atención presencial y el canal de atención de comunicaciones escritas. Y el componente outbound con el cual se contacta segmentos específicos de los grupos de interés del Icfes por medio del Canal telefónico, canal para mailing, canal para mensajes robot y SMS y el canal de correspondencia por combinatoria.

La gestión inbound y outbound comprende costos fijos y costos variables para la operación del Centro de Gestión de Servicio, los cuales se detallan a continuación:

Los costos fijos se componen del costo de personal (incluye la remuneración y el puesto de trabajo) y el costo de la tecnología para cada uno de los canales de atención, además del personal y puestos de trabajo del canal de contacto segmentado (outbound) y del staff, así como la tecnología común para todos los canales.

El canal telefónico representa el 41% del total de costos fijos mensuales de la operación, le sigue el canal de comunicaciones con un 16% de los costos fijos y el canal electrónico con el 10%.

El personal y puestos de trabajo correspondientes al Staff y la tecnología común para todos los canales representan un 19% del total de costos fijos mensuales de la operación. A continuación se muestra al detalle la estructura de costos fijos mensuales:

Canal	Tipo de recurso	Descripción	Cantidad
Canal Telefónico (sede proveedor)	Personal y puestos de trabajo	Agentes Máster	2
		Agentes Sénior	7
		Agentes Junior	18
	Tecnología	IVR transaccional CTI -TTS audiorespuesta	1
		Puntos de grabación fijos	26
		Planta Telefónica (ACD, ANI, llamadas de conferencia, monitoreo remoto, audiorespuesta)	1
		Tipificador (cinco niveles)	1
		Canal dedicado	1
		Mesa de ayuda	1
		Virtual Hold	1
Call back	1		
Canal Electrónico	Personal y puestos de trabajo	Agentes Máster	6
	Tecnología	Chat	1
Canal Ventanilla	Personal y puestos de trabajo (incluir dotación de uniformes)	Agente Virtual	1
		Agentes Máster	5
Canal Comunicaciones Escritas	Personal y puestos de trabajo	Agentes Junior	1
		Agentes Máster	7
		Agentes Sénior	2
Contacto Segmentado (Outbound)	Personal y puestos de trabajo	Agentes Junior	2
		Agentes Máster	1
Staff y tecnología común para todos los canales	Personal y puestos de trabajo	Agentes Sénior	2
		Jefe de Operaciones	1
		Gestor de Canal Telefónico y Electrónico	1
		Gestor de Canal Ventanilla y comunicaciones escritas	1
		Gestor de Conocimiento	1
		Gestor de Servicio	1
	Tecnología	Gestor de Contacto Segmentado	1
		Plataforma del Conocimiento	1
<b>TOTAL DE COSTOS FIJOS</b>			

El oferente debe cotizar el valor de las herramientas tecnológicas con base en las especificaciones de las mismas. Para el caso de herramientas cuya cantidad sea (1) uno, el costo total se debe dividir en el número de meses en que se prestará el servicio para poder calcular el valor mensual.

Del total de costos fijos mensuales el 90% corresponde a costos relacionados con el personal y tan solo el 10% es correspondiente a costos de tecnología:

Estructura de Costos Mensuales Fijos				
Tipo de costo	Tipo de recurso	Canal	Porcentaje	Porcentaje del total
COSTOS FIJOS	Personal y puestos de trabajo	Canal Telefónico (sede proveedor)	41%	90%
		Canal Electrónico	10%	
		Canal Ventanilla	9%	
		Canal Comunicaciones Escritas	18%	
		Contacto Segmentado (Outbound)	5%	
		Staff	17%	
		TOTAL	100%	
	Tecnología	Canal Telefónico (sede proveedor)	44%	10%
		Canal Electrónico	11%	
		Tecnología común para todos los canales	45%	
TOTAL		100%		
<b>TOTAL COSTOS FIJOS MENSUALES</b>				<b>100%</b>

Los costos variables, se encuentran clasificados por costos variables inbound y outbound. Los costos variables inbound corresponden a 380 agentes de apoyo anuales en modalidad de bolsa que pueden ser contratados de acuerdo con el dimensionamiento para garantizar los niveles de servicio en las temporadas de crecimiento del volumen de transacciones y a ferias del servicio al ciudadano a las cuales la Unidad de Atención al Ciudadano tiene contemplado asistir. Por otro lado, los costos variables outbound, contemplan una bolsa de 63 agentes anuales de apoyo con distintos perfiles y sus respectivos puestos de trabajo, además de todos los costos correspondientes a

telecomunicaciones: minutos a nivel local, nacional, teléfono móvil y mensajes electrónicos, de voz y texto.

Estructura de Costos Variables				
COSTOS VARIABLES	COSTOS VARIABLES INBOUND	Personal y puestos de trabajo	71%	73%
		Costo feria de servicio	2%	
	COSTOS VARIABLES OUTBOUND	Personal con puestos de trabajo	16%	27%
		Minutos y Mensajes de texto	11%	
	TOTAL DE COSTOS VARIABLES			100%

Del total de lo presupuestado para la contratación del Centro de Gestión del Servicio un 62% corresponde a costos fijos de personal, puestos de trabajo y tecnología y un 38% a costos variables.

En la oferta económica los interesados deberán establecer los costos unitarios fijos y variables para la operación y multiplicarlos por las cantidades indicadas en el formato.

## 9.2. Facturación

- El proveedor facturará mensualmente el servicio prestado, discriminando los costos de personal base, los costos de personal de apoyo inbound (si los hay), los costos de infraestructura tecnológica, respetando los valores unitarios presentados en la oferta comercial.
- Para el proceso de facturación del servicio mensual es requisito que el supervisor expida el respectivo recibo a satisfacción del informe correspondiente. El proveedor debe adjuntar con la factura el detalle del número de transacciones atendidas por cada una de las pruebas que realiza el Icfes en la totalidad de los canales. Igualmente, se debe adjuntar la relación de personal de base y de apoyo que laboró en el mes, con la información solicitadas en el formato que el supervisor le indique.

## Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



- c) Las campañas de salida se facturan de manera independiente de la gestión inbound, incluyendo, además de los agentes de apoyo outbound (si los hubo) el valor de telecomunicaciones desagregado por campaña.

El valor de la factura se paga en un tiempo no superior a 60 días.

### 9.3. Penalizaciones

El Icfes aplicará una penalización de 0.5% del valor de la factura cuando el proveedor no atienda dentro de los niveles de servicio pactados el número de PQR's proyectadas para un canal durante el mes facturado.

El proveedor deberá pagar una penalización de 0.2% del valor de la factura por cada una de las PQR's escritas y del módulo electrónico respondidas después de los 15 días dispuestos por ley, lo anterior, siempre y cuando se demuestre que las razones del retraso no fueron imputables al Icfes.

Igualmente se aplicará una penalización del 0.2% por cada evento adverso que se presente en el transcurso de la operación. Se entiende por evento adverso un perjuicio moral, económico, jurídico, académico o laboral para un ciudadano, para una Institución Educativa o para el Icfes por acción u omisión del personal que atiende los canales de contacto. El descuento sobre la factura en la que fue identificado el evento en caso de que se haya producido.

Cuando el supervisor del contrato no pueda hacer monitoreo en línea de las llamadas y la solución tarde más de una hora o no se solucione el problema, se considerará un evento adverso y dará lugar a la penalidad correspondiente. Si en un mes hay más de tres eventos adversos por esta tipología, la calificación del servicio no podrá ser superior al 70%.

También se considerará como evento adverso la interrupción del servicio de cualquiera de los canales por razones no imputables al Icfes, en cuyo caso se aplicará una penalidad de 0.2% del valor de la factura del mes en que se presentó el incidente, por cada hora y por cada canal. Por ejemplo, si en un día, por problemas de conectividad, de energía o del servidor del proveedor se suspende la entrada de llamadas y de sesiones de chat, durante tres horas, el Icfes aplicará la penalidad correspondiente a seis eventos adversos.

Cuando se pierda el nivel de servicio sobre un número de llamadas igual o inferior al número de llamadas proyectadas más el 10% adicional, se aplicará una penalización de 0.5% del valor de la factura del mes afectado.

Cuando se incumplan los niveles de servicio por fallas atribuibles al Icfes, el proveedor deberá documentar el caso y no se tendrá en cuenta para la aplicación de penalidades.

## 10. IMPLEMENTACIÓN

Entre la fecha de perfeccionamiento del contrato y la fecha de inicio de la operación, el proveedor debe presentar el cronograma de implementación en el que se garantice la ejecución de las siguientes actividades que son requisito previo a la puesta en producción del Centro de Gestión del Servicio:

	Actividad
1	Reunión entre el Icfes y el equipo del proveedor responsable de la implementación para validar los detalles del cronograma: presentación del plan de implementación.
2	Validación del dimensionamiento
3	Actualización de los procesos y procedimientos de la operación
4	Migración a la plataforma del conocimiento del nuevo proveedor
5	Pruebas del Icfes sobre la nueva plataforma de conocimiento
6	Migración al nuevo agente virtual del proveedor
7	Pruebas del Icfes al nuevo agente virtual del proveedor
8	Migración a la mesa de escalamientos del nuevo proveedor
9	Pruebas del Icfes a la mesa de escalamientos del nuevo proveedor
10	Migración a la nueva plataforma de Chat del proveedor
11	Pruebas del Icfes a la nueva plataforma de Chat del proveedor
12	Instalación de permisos para consulta de Máster Documental por parte de agentes de atención telefónica
13	Instalación de spark en el puesto de la gestora de canal telefónico y electrónico
14	Instalación del acceso al tablero de control y al monitoreo remoto en el puesto de la supervisora del contrato
15	Validación de la estructura del tipificador

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

16	Montaje del tipificador
17	Pruebas del Icfes sobre el tipificador
18	Validación de la estructura del IVR
19	Montaje del IVR
20	Pruebas del Icfes sobre el IVR
21	Reclutamiento del personal nuevo
22	Capacitación del personal en producto
23	Capacitación del personal en procesos de la operación
24	Capacitación del personal en aplicativos de la operación
25	Contratación del personal nuevo
26	Contratación del personal antiguo
27	Inducción al personal nuevo
28	Reinducción personal antiguo
29	Validación del trámite de enrutamiento Líneas y configuración de enlaces primarios.
30	Pruebas del enrutamiento Líneas y configuración de enlaces primarios.
31	Configurar la transferencia de llamadas del PBX al Contact a través de la extensión 1290.
32	Montaje de los puestos de trabajo
33	Verificación de los puestos de trabajo
34	Pruebas de carga de tráfico.
35	Definición de los instrumentos para el monitoreo de calidad de cada canal
36	Definición de la metodología para el seguimiento mensual a la gestión (productividad, calidad y conocimiento)
37	Definición del plan general de rutinas de actualización temática
38	Definición de indicadores

## 11. ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de pruebas 2015

Anexo 2. Estructura del IVR

### Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá, Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858

- Anexo 3. Tipificador del Canal Telefónico
- Anexo 4. Equivalencia de campos del Directorio Único de Clientes
- Anexo 5. Estructura de la mesa interna de escalamientos
- Anexo 6. Tablero de control
- Anexo 7. Dimensionamiento del Icfes.
- Anexo 8. Métricas por canal.
- Anexo 9. Modelo de dotación.

## 12. GLOSARIO

**Agente:** es la persona que ejerce funciones operativas dentro de un Centro de Contacto.

**Agente virtual y/o sistema de preguntas frecuentes:** Herramienta tecnológica que funciona de manera automática, dando respuesta a las consultas generales de los usuarios y respondiendo estas de manera inmediata a través de un motor semántico.

**ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio.

**Canal Electrónico:** es el conjunto de medios por el cual el usuario podrá realizar consultas, peticiones, quejas y/o reclamos a través de medios electrónicos. El Canal Electrónico del Icfes está conformado por el Sistema de Preguntas Frecuentes (Agente Virtual), Chat y Atención en Línea.

**CRM:** Customer Relationship Management. Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes.

**Llamadas de conferencia:** funcionalidad dentro del sistema de monitoreo o que tenga disponible el proveedor para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor(o un agente de segundo nivel) al mismo tiempo.

**Mesa de ayuda:** aplicativo que permita administrar de manera centralizada todos los casos de la operación que requieran un escalamiento.

**Monitoreo remoto:** funcionalidad dentro del sistema de monitoreo que permita escuchar llamadas en tiempo real.

**Persona jurídica:** es una persona ficticia constituida jurídicamente, que para el caso del Icfes representa a una comunidad, usualmente, académica. Dicha persona se comunica con el Instituto para exponer y/o solicitar algún tipo de trámite y/o servicio a nombre de sus asociados.

**Persona natural:** una persona natural es aquel usuario que a nombre propio hacer cualquier tipo de contacto con el Icfes.

**Plataforma de conocimiento:** herramienta tecnológica web que sirve como repositorio de documentos para que toda la operación pueda conocer en tiempo real la información y/o novedades que se generen en la operación.

**PQR's:** peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los usuarios a través de cualquier tipo de canal. (Telefónico, escrito, electrónico etc)

**Servicio:** es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Soporte a registro:** soporte al registro es un momento asociado a la línea de tiempo establecido por el Icfes, que va desde la el instante que se da apertura a una convocatoria de inscripción a un examen, primer día de recaudo ordinario hasta el último día de registro extraordinario del mismo. Es pertinente señalar que el Icfes establece los cronogramas una vez al año y estos se publican en la página web.

**Tablero de control:** Sistema de información que contenga la data completa de cada canal y permita generar reportes confiables. Debe contener los indicadores de la operación.

**Tipificador:** herramienta de captura de información de la llamada y en la cual se garantice los detalles mínimos de la transacción.

**Trámite:** serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “adquirir un derecho o cumplir con una obligación” prevista o autorizada por la Ley.