

RESPUESTAS A PREGUNTAS DE EMTELCO CX & BPO

1. Con el fin de presentar nuestra mejor propuesta, técnica y financiera, agradecemos ampliar el plazo de entrega de la propuesta en 7 días adicionales.

Respuesta: Agradecemos su solicitud pero no podrá ser tenida en cuenta.

2. ¿Qué pasa si el presupuesto del año se termina de manera anticipada, se consume el del año siguiente?

Respuesta: La operación está estructurada para utilizar los recursos del presupuesto del año vigente, no se puede comprometer recursos de vigencias de otros años.

3. La propuesta económica, ¿debe ser presentada por año, o por el total de la gestión?

Respuesta: Por total de la gestión.

4. ¿Cuál es la fecha estimada de inicio, para poder calcular la duración real del proyecto?

Respuesta: La operación inicia desde el 01 de septiembre de 2017, el tiempo de contrato previo a esta fecha será considerado de transición.

5. Con respecto al párrafo "Las certificaciones aportadas deben soportar las siguientes condiciones:
 - Acreditar la prestación del servicio de puestos de trabajo o agentes incluidos en el contrato (Mínimo 40 puestos o agentes).
 - Acreditar la experiencia con operación en línea en dos ciudades diferentes para el mismo cliente.
 - Acreditar experiencia en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - Acreditar experiencia en entidades del sector estatal colombiano.
 - Acreditar experiencia en operación y desarrollo de App Móvil para alguno de sus clientes."

Nuestra pregunta se enfoca a determinar si ¿una certificación debe cumplir con todos estos aspectos?, o ¿se puede incluir una

certificación por cada ítem solicitado soportado independientemente por una certificación, es decir 5 clientes certificando cada ítem?

Respuesta: Se necesita que se cumplan con todos los requisitos, independientemente de la cantidad de certificaciones, si con un solo cliente se acreditan las condiciones, basta con una sola certificación. No obstante, si se presentan varias certificaciones acreditando las condiciones, cada una de ellas debe cumplir la duración y cuantía solicitadas inicialmente.

6. Para Acreditar la experiencia en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestra empresa cuenta con proyectos que cumplen con lo solicitado por la entidad, sin embargo son proyectos que llevan más de 10 años y continúan vigentes con nuestra entidad, es válido presentar una de estas certificaciones que permitan cumplir con esta experiencia, sin importar el tiempo que lleven con el proveedor, ya que si llevan tantos años es gracias al buen trabajo que hemos realizado para ellos.

Respuesta: Si hay un contrato vigente incluyendo 2014 a la fecha la certificación es válida.

7. ¿En dónde estarán ubicados? ¿Son asesores adicionales a los requeridos para el servicio? (Apoyo Comercial)

Respuesta: No son asesores adicionales a los requeridos, la tabla de agentes estimados para este grupo indica que serían aproximadamente 15 asesores y pueden estar ubicados en las instalaciones de Previsora Seguros en la sucursal que sea necesaria o en cualquiera de las operaciones del contact center.

8. ¿En dónde estarán ubicados? ¿Son asesores adicionales a los requeridos para el servicio? (Mesa de Servicio)

Respuesta: No son asesores adicionales a los requeridos, la tabla de agentes estimados para este grupo indica que serían aproximadamente 8 asesores (mesa de operaciones) y estarán ubicados en la operación del contact center y a lo mucho 2 en las instalaciones de Previsora Seguros.

9. ¿En dónde estarán ubicados? ¿Son asesores adicionales a los requeridos para el servicio? (Conmutador)

Respuesta: No son asesores adicionales a los requeridos, la tabla de agentes estimados para este grupo indica que serían aproximadamente 8 asesores y estarán ubicados en las instalaciones de Previsora Seguros.

10. Con el fin de cotizar la dotación, agradecemos detallar el tipo de dotación de los asesores y confirmar si aplica para todo el equipo o solo para los asesores de Conmutador

Respuesta: La dotación aplica para todos los asesores incluyendo conmutador y será la dotación que exige la Ley.

11. ¿Cuáles son los servicios que atienden 7*24 con asesor, para poder costear recargos de ley? ¿Adjuntar volúmenes para dimensionar servicios, nocturnos, dominicales y festivos?

Respuesta: Los servicios del grupo entrada (numeral 4.4.5.2) son los atendidos en operación 7*24 a excepción de Videollamada.

Se reciben en promedio las siguientes llamadas:

- **Dominicales: 153 llamadas diarias**
- **Festivos: 164 llamadas diarias**
- **Nocturno: 23 llamadas diarias**

12. ¿Cuál es el volumen de servicios de chat, con el fin de dimensionar las licencias requeridas para ellos?

Respuesta: Se atienden un promedio de 824 chats al mes.

13. ¿Cuál es el volumen de servicios de Videollamada, con el fin de dimensionar las licencias requeridas para ellos?

Respuesta: Se atienden un promedio de 48 videollamadas al mes.

14. ¿Cuál es el alcance de la herramienta de PQRS?

Respuesta: Por favor remitirse al numeral 4.4.7.2

15. ¿Cuál es la distribución de asesores por cada ciudad? Casa Matriz, Centro Empresarial Corporativo, Medellín, Cali, Pereira, Bucaramanga.

Respuesta:

- **Casa matriz: 3**
- **CEC: 1**
- **Medellín: 2**
- **Cali: 1**
- **Pereira: 1**
- **Bucaramanga: 1**

16. Por favor confirmar volúmenes para dimensionar el servicio

Respuesta: Se atienden un promedio de 180 llamadas al mes a través del virtual hold.

17. Con respecto al párrafo "Realizar el pago de nómina quincenal o mensual, el día hábil inmediatamente anterior al 15 y/o 30 ó 31 del mes de acuerdo a lo establecido por la Ley." Nuestro pago es quincenal, pero en fechas diferentes a las señaladas, los 5 y los 20 de cada mes, ¿existe observación alguna por parte de La previsora al respecto?

Respuesta: No hay inconveniente frente a las fechas sugeridas, se requiere puntualidad en la periodicidad definida de manera que no exista retardo o mora en el pago que pueda influir en la calidad del servicio.

18. Los 6 viajes al año para atender ¿las capacitaciones de Medellín es para personal de La previsora O para el recurso de nuestra empresa? ¿Cada viaje cuantos días de duración debe cubrir?

Respuesta: Es para el personal del proveedor con el propósito de controlar la gestión de la operación remota, mínimo un día y máximo los que defina el proveedor.

19. ¿El paquete mensual de 800 minutos a celular, incluye a los asesores de Conmutador e Inbound?

Respuesta: Si, incluye a todos los asesores por los cuales Previsora Seguros generará pago.

20. Para dar claridad a estas penalizaciones, ¿en caso de incumplir en tres indicadores, se aplicará únicamente el 6% del total de la factura mensual?

Respuesta: En efecto aplica de esta manera.

21. ¿La previsora enrutará las llamadas de los números actuales a un número proporcionado por el proveedor de servicios y este a su vez distribuirá el tráfico entre sus sede de Medellín Y Bogotá?

Respuesta: La Previsora cuenta con troncales SIP con terminales en Bogotá y Medellín, de esta manera se garantiza el PCN; sin embargo, en operación normal el 100% de las llamadas ingresan a través de Bogotá y la distribución de llamadas será por agentes logueados en las dos ciudades en donde hacia Medellín se hace por canal dedicado.

22. El consumo telefónico generado por la gestión de los asesores outbound será asumido por La Previsora Seguros? Si no es así, por favor adjuntar detalle de los volúmenes de consumo por mes y sus destinos, a fin de poder dimensionar el costo.

Respuesta: La suma de los minutos requeridos por agente al mes serán los consumidos para esta gestión.

23. Nos podrían compartir indicadores históricos de calidad.
Errores críticos:
Errores no críticos:

Respuesta: Se determinó cambiar el esquema de calificación de calidad para los presentes términos, teniendo en cuenta que anteriormente los indicadores de la operación eran considerados de forma, fondo y fatales.

24. Puede ampliar el alcance de los canales de Fax

Respuesta: Debe ser fax server de entrada y configurado desde el CRM.

25. ¿Para el servicio de Televentas, La Previsora entrega la base de datos a gestionar?

Respuesta: Si.

26. ¿Qué atributos se miden en las encuestas de satisfacción?
¿qué metas se tienen para dichos indicadores?

Respuesta: Los atributos son de calidad en el servicio y las metas se concertarán con el proveedor seleccionado al inicio del contrato.

27. ¿Se requiere un número mínimo de monitoreos por agente?
¿Estos pueden ser realizados entre el auditor y el supervisor?

Respuesta: Se requiere el monitoreo de 3% del total de llamadas de atendidas y solo los realizados por el auditor.

28. ¿Qué normatividad la Superintendencia Financiera rige los servicios prestados por La Previsora?

Respuesta: Remitirse al numeral 4.19

29. ¿El proveedor debe desarrollar el CRM para la prestación del servicio o este es entregado por La Previsora?

Respuesta: El proveedor debe desarrollarlo y los ajustes o nuevos desarrollos no tendrán costo para Previsora Seguros.

30. ¿A qué porcentaje de interacciones se le debe hacer grabación por pantalla?

Respuesta: Al 100%

31. Es importante que, a pesar de hacer una definición el perfil, el proceso de selección sea responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA/PROVEEDOR. El caso contrario constituiría indicio de

Respuesta: Acorde al numeral 4.3.3 el proceso de contratación corre por cuenta exclusiva del proveedor, la Previsora Seguros únicamente se reserva el derecho a sugerir la contratación del personal que trabaja actualmente en la operación para evitar impactos negativos al inicio del contrato.

32. "El plan de formación que se acordará de manera conjunta con LA PREVISORA S.A. (...)", "El PROVEEDOR deberá asumir los

costos de desplazamiento aéreo, alojamiento y manutención del capacitador (...)" : debe existir independencia y autonomía del contratista so pena de incurrir en intermediación laboral indebida, sancionada solidariamente entre las empresas involucradas.

Respuesta: De acuerdo a la necesidad del servicio de la Compañía es obligatorio generar un Plan de capacitación mensual a la operación alterna en Medellín, lo cual claramente está definido en que en temas de desplazamiento del capacitador, la Compañía no asumirá ningún costo adicional relacionado. Ahora bien, este plan se determina de forma continua por cuanto los servicios son requeridos por Previsora Seguros y la información es entregada por la Compañía. No es clara la afirmación de intermediación laboral indebida cuando se habla de procesos y no de personas.

33. "(...) el proveedor deberá resarcir dichos inconvenientes a través de obsequios que serán enviados a los afectados": aunque se llegase a probar responsabilidad del proveedor, en ningún caso el proveedor debería resarcir bajo un producto diferente al constitutivo de su objeto social. Favor aclarar este punto.

Respuesta: El resarcimiento se tendrá que ofrecer por una indebida atención, la cual estará soportada en una queja o reclamo a favor del cliente y los resarcimientos son productos de regalo que puedan mitigar la mala percepción del cliente por un servicio inapropiado por parte del contact center.

34. "Esta confidencialidad continuará aún terminado y liquidado el contrato": la obligación debe tener un plazo específico, no puede ser indeterminada en el tiempo.

Respuesta: El plazo específico se determinará conforme a la ley que aplique para este tipo de situaciones, por ahora lo requerido en el pliego de condiciones se mantiene.

35. Por políticas del proveedor, los perjuicios que se causen como consecuencia del incumplimiento del Contrato deben ser demostrados. Favor establecer un mecanismo para su determinación toda vez que no es posible aceptar esta Cláusula.

Respuesta: La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo al procedimiento allí señalado, favor remitirse a lo establecido.

36. Después de la Cláusula Trigésima Primera, se incluye la Cláusula "Décima - Protección de Datos Personales". Favor corregir numeración

Respuesta: Error de forma que no implica modificación del pliego de condiciones, el anexo es solo una minuta (modelo) del contrato que llegue a celebrarse el cual en el momento de elevarse a escrito tendrá las modificaciones necesarias.

37. Video llamada, ¿cuántas son las licencias (video llamadas simultáneas) que se requieren para operar bajo esta funcionalidad?

Respuesta: Actualmente se cuentan con dos licencias; no obstante, si la demanda del servicio aumenta se solicitarán licencias adicionales.

38. ¿Cuál es el consumo promedio de canal de datos de las aplicaciones de la Previsora por asesor?

Respuesta: El consumo promedio del canal de datos es de 167Kbps.

39. ¿Se cuentan con WebServices para integración de datos?

Respuesta: Si, para servicios del APP y en el tiempo de ejecución del contrato se podrán solicitar desarrollos de nuevas WebServices, que mejoren los procesos sin costos adicionales para Previsora Seguros.

40. ¿Con cuántos niveles cuenta el IVR actualmente?

Respuesta: El IVR actual cuenta con tres niveles; no obstante, de ser necesario el proponente deberá estar en la capacidad de ampliarlos.

41. ¿Cuál es el consumo de ancho de banda de los aplicativos utilizados en operación?

Respuesta: En promedio 5Mbps para los aplicativos de la operación; sin embargo, el ancho de banda requerido debe ser acorde al numeral 4.14.3.

42. ¿Qué aplicativos serán manejados por la operación?

Respuesta: En la actualidad el contact center maneja el aplicativo Core de la Compañía y dos aplicativos para la administración de siniestros, cabe aclarar que estos aplicativos podrán cambiar de acuerdo con las necesidades de la Compañía.

43. ¿Las aplicaciones actuales requieren de requieren consumo Lan to Lan o Internet para accesos?

Respuesta: Un consumo Lan to Lan y dos internet para accesos.

44. ¿Se cuenta con el AHT de la operación?

Respuesta: Si se cuenta para cada proceso.

45. ¿Se solicita aclaración sobre este numeral en cuanto el TELEMERCADERO, requiere consulta simultanea 2 campañas con especie de modelo predictivo?

Respuesta: Si, varias campañas al mismo tiempo.

46. ¿Se cuenta con un esquema inicial acerca de la operacion CRM ideal para desarrollo?

Respuesta: Si se cuenta con este esquema.

47. ¿Se cuenta con un esquema inicial acerca de la operación PQRS ideal para desarrollo?

Respuesta: Si se cuenta con este esquema.

48. El requerimiento de IP PUBLICA, debe ser entregada en IPv4 o IPv6 (Rango), para restricciones de seguridad? y cuales serían estas restricciones?

Respuesta: Por el momento IPv4 pero durante la vigencia del contrato si la compañía lo requiere se deberá configurar en direccionamiento IPv6, las restricciones de seguridad son las mínimas que mitiguen

ataques informáticos que conlleven a fuga de información y garantizar el correcto funcionamiento de protocolos de seguridad.

49. ¿Se cuenta con un esquema inicial acerca de la operación App Móvil ideal para desarrollo?

Respuesta: Si se cuenta con este esquema.

50. ¿Existe la posibilidad de concertar un informe integral con el proponente de fácil consulta para preservar integridad y calidad en la información?

Respuesta: Si es posible concertar la forma de entrega del informe.

51. ¿Se cuenta con un esquema ideal para perfil de acceso y rol?

Respuesta: Si se cuenta con este esquema.

52. ¿El almacenamiento de estos registros y su acceso, tiene un esquema actual de operación? el proponente puede tener acceso a esta topología de servicio (Almacenamiento)?

Respuesta: Este esquema será definido de acuerdo a los protocolos y tecnologías utilizadas por el proponente.

53. ¿Cuál es el periodo de retención de las video llamadas en línea y cuánto en histórico?

Respuesta: Se comporta igual que las llamadas del contact center.

54. ¿Qué propósito tendrán los servidores solicitados en cada sitio?, el proveedor puede usar su propia plataforma para operar dicho servicio?

Respuesta: Por favor remitirse al numeral 4.9.2

55. ¿Las líneas 3487555 y 3487550 son líneas virtuales que LA PREVISORA S.A. nos pueden desbordar o están amarrados a servicios como E1 PRI o Troncal SIP? ¿Si están amarrados LA PREVISORA S.A. suministrara la troncal SIP o E1?

Respuesta: Previsora Seguros suministra las troncales SIP

56. ¿Cuál sería el medio que LA PREVISORA S.A. utilizaría para desbordarnos estas llamadas a nuestro Contact Center?

Respuesta: Conexión CRM proveedor con Planta Nec; sin embargo, el proveedor deberá estar en la capacidad de adecuarse a cambio de tecnología en caso de presentarse

57. Por favor detallar este ítem: "Conexión de líneas telefónicas a plataformas del proveedor."

Respuesta: El proponente deberá estar en la capacidad de conectar las troncales SIP de la Previsora en sus plataformas telefónicas.

58. ¿Se debe mantener un historial de las grabaciones offline adicional de los 6 meses que deben estar en línea?

Respuesta: Si se deben mantener las grabaciones.

59. Que tecnología se utilizará para interconectar nuestra plataforma de Contact Center contra la plataforma Nect de LA PREVISORA (Troncal SIP o E1 Clear Channel)?

Respuesta: Se utilizará la tecnología E1.

60. La troncal SIP que se implemente para recibir las llamadas será suministrada por LA PREVISORA S.A. o por el EL PROVEEDOR.?

Respuesta: Por la Previsora

61. Los 800 minutos por asesor se pueden ser suministrados como una bolsa para todos?

Respuesta: No es clara la observación, son 800 por cada agente para constituir una bolsa general de minutos.

62. Se debe tener conexión a las sedes principales (Bogota y Medellín) a través de enlaces de datos?

Respuesta: No, a través de canal dedicado.

63. Se requiere tener conexión a las ciudades de Cali, Pereira y Bucaramanga?, a través de enlaces de datos?

Respuesta: No, los agentes se conectarán a través de la red de previsora, los equipos de cómputo entran al dominio de la Compañía.

64. Se requiere que la operación tenga acceso a Internet?

Respuesta: Si se requiere.

65. Los aplicativos de la Previsora están sobre internet?

Respuesta: Dos de ellos.

66. Se conoce el peso de los aplicativos?, lo anterior para calcular el ancho de banda de los enlaces de datos

Respuesta: Por favor remitirse al numeral 4.14.3

67. ¿La Previsora cuenta con su propio data Center, o tiene sus servidores en data Center en alquiler?

Respuesta: Previsora cuenta con un data center propio en Bogotá y en Medellín el data center es alquilado.

68. ¿Cuál es el proveedor de servicios (enlaces y voz) actual?

Respuesta: El proveedor de la Compañía es UNE telecomunicaciones.

69. Circular 042 y 052, agradecemos un poco más de claridad con este ítem por temas de seguridad en la información. Que se tendrá en cuenta con este numeral.

Respuesta: Todo lo relacionado con estas normas para operaciones de contact center en entidades financieras. Por favor remitirse a las normas respectivas.

70. Los Presupuesto de Administración de las Comunicaciones y Gastos de Siniestros a que se refieren? ¿Cómo se Facturan?

Respuesta: La información de los rubros es solo para constar el respaldo presupuestal, esto no afecta la facturación.

71. Si en el cronograma se mencionan que el Resultado Proceso es el 14/08 y empalme es hasta el 31/08, se tienen 17 días calendario para el empalme?

Respuesta: Si.

72. ¿El Data Center alternativo requerido debe ser en un site diferente del sitio de Operación en Medellín y Bogotá? Es decir debe ser en un sitio distinto a las operaciones.

Respuesta: Si debe ser diferente.

73. ¿Los Agentes de Entrada son independientes de los Agentes de Salida?
¿No se consideran esquemas multiskill?

Respuesta: Los agentes son independientes.

74. ¿Cuál es el Tiempo Promedio de Conversación o AHT para la Operación de Entrada? ¿Se entiende que según el tipo de Campaña de Salida se define el AHT de Salida y dimensionamiento?

Respuesta: En entrada el tiempo promedio son 10 minutos.

75. ¿los 5 días hábiles para iniciar labor, se entiende para Contratación o incluyen entrenamiento?

Respuesta: Para entrenamiento y aparte el proveedor cuenta con 5 días para la contratación.

76. ¿De que consta la Dotación? ¿Qué frecuencia se define de entrega? ¿Es cuatrimestral, semestral, anual?

Respuesta: Acorde a la normatividad vigente.

77. Cuando menciona que los tiempos de logueo no son el insumo para el pago, ¿se refiere a que el salario es administrativo y no por horas?

Respuesta: El salario es fijo y no se deben tener en cuenta los logueos para el pago a los agentes, el modelo no contempla el pago por horas.

78. Se entiende que los Agentes de CHAT y Video Llamada están incluidos dentro del Dimensionamiento de Agentes de Entrada?

Respuesta: Si.

79. La Previsora tiene desarrollado en su web, el registro y consulta de PQRS? O éste desarrollo lo hace el Proveedor para ser incluido en la web de la Previsora?

Respuesta: Lo realiza el proveedor del contact center y se incluye en la página de Previsora.

80. ¿Ya se cuenta con una voz corporativa para los Menús de Audiorespuesta y audio texto, o es a elección del Proveedor?

Respuesta: Si se cuenta con proveedor para voz corporativa.

81. En caso de ser superior a 2000 sms y 1000 mails mensuales, ¿se facturará por unidad adicional?

Respuesta: No se facturará adicional.

82. Dentro del dimensionamiento y operación ¿Cuántos Asesores son nocturnos, es decir cubren de 9:00 pm a 6:00 am la operación?

Respuesta: Actualmente se cuentan con 2 asesores en turno de 10:00pm a 6:00am.

83. ¿Los planes de compensación variable, son definición del Proveedor y se tendrán en cuenta en los Valores Adicionales a la Oferta?

Respuesta: Si.

84. ¿Con que periodicidad se aplicarán las Encuestas? ¿Puede haber meses sin encuestas?

Respuesta: La periodicidad que defina La Previsora, por lo general, se gestionan encuestas mensuales.

85. ¿Qué criterios se definen para el resarcimiento por imagen negativa?

Respuesta: Se tienen en cuenta las quejas procedentes o a favor de los consumidores financieros, es decir, quejas en las que se demuestra algún procedimiento incorrecto.

86. Monitoreo de 3% por llamadas por Agente por tramo ¿implicaría que un Asesor que atienda 1.000 llamadas en el mes, se deben hacer 30 Monitoreos y si el tramo del Auditor es de 30 Asesores en el mes el plan de monitoreo es de 900 monitoreos para el Auditor?

Respuesta: El monitoreo del 3% corresponde al total de llamadas gestionadas.

87. Se mantienen las grabaciones por la vigencia del contrato o en un periodo anterior se entregan a la Previsora? ¿los Costos de

los medios de almacenamiento son a cargo del Proveedor o de La Previsora?

Respuesta: Por la vigencia del contrato. Los costos y medios de almacenamiento estarán a cargo del proveedor.

88. ¿Los números telefónicos actuales que maneja el Call Center son de la Previsora? ¿Con que Operadores se están manejando?

Respuesta: Si son de Previsora Seguros y el operador es ETB.

89. ¿Los costos de telefonía adicionales por sobrepasar bolsa de minutos y que sean utilizados para las Campañas de Salida, se facturan a la Previsora?

Respuesta: Se consumirán los minutos de la bolsa y en caso de que estos sean superados Previsora autorizará la marcación a través de sus troncales SIP.

90. Se entiende que el Indicador de Rotación, es año corrido? Es decir a partir del 12avo mes de operación empieza a contar? El Indicador cuenta de forma independiente para la Sanción por incumplimiento de indicadores? es decir, si sólo se incumple el indicador de Rotación, la sanción es del 5% de la Factura únicamente y no del 2% por incumplir 1 indicador más el 5% por incumplir la rotación? ¿Se entiende que el Indicador de Rotación es sobre la rotación No Deseada, es decir por parte del colaborador (renuencias)?

Respuesta: Si, se calcula de forma anual a partir del inicio de la operación, su sanción por incumplimiento es independiente y corresponde a la rotación no deseada.

91. "Adicionalmente en el caso de requerirse cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados por personas que cumplan con los mismos requisitos o superiores y en un término no mayor a 10 días calendario". ¿Los 10 días aplican solo para reemplazarlos, no entran dentro del periodo de formación?

Respuesta: Esto incluye contratación (5 días) y capacitación (5 días)

92. "Para lo anterior, se requieren tres (3) contingencias internas y exclusivas en la operación y dos (2) contingencias

externas previamente capacitadas para atender las novedades en cualquiera de las áreas (inbound-outbound). Las contingencias deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad." ¿Las contingencias deben ser exclusivas?

Respuesta: Las contingencias exclusivas corresponden a las tres (3) internas.

93. El Contact Center debe realizar y mantener los backups del consolidado de PQRS con todos sus adjuntos, remitirlos al responsable de la Gerencia de Servicio, garantizando una periodicidad mínima de un mes y un sitio externo de custodia. ¿cuánto tiempo debe estar en custodia?

Respuesta: Durante la vigencia del contrato.

94. Máximo un 15% de rotación de personal anual. (Anual) ¿si la rotación es por responsabilidad de la previsora entraría dentro de esta medición?

Respuesta: En este caso la rotación no se tendría en cuenta para la medición.