

**ACTA DE CIERRE
INVITACIÓN ABIERTA No. 011-2017**

En la Sala de reuniones de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, siendo las 3:00 PM del 5 de septiembre de 2017, se llevó a cabo la audiencia de cierre y entrega de las propuestas de la Invitación Abierta No. 011-2017 cuyo objeto es:

“contratar bajo la modalidad de outsourcing la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional operando en las ciudades de Bogotá y Medellín; para servicio de conmutador en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Pereira y Bucaramanga o las que defina LA PREVISORA S.A. y soporte en los procesos back office de apoyo comercial y mesa de operaciones en las sucursales que la Compañía considere necesarias, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes y grupos de interés de la Compañía.”

Se hicieron presentes en el lugar, por parte de La Previsora S.A. Compañía de Seguros las siguientes personas: **JUAN DAVID SANCHEZ DAZA y WENDY JIMENEZ ROJAS** funcionarios de la Gerencia de Servicio, **DANILO ROJAS ORTIZ** por parte de la Subgerencia de Contratación, y como invitada **KEYDI SOSA HERNANDEZ** delegada de la Oficina de Control Interno.

Por parte de los Proponentes entregaron propuesta las firmas: **OUTSOURCING S.A. y MILLENIUM BPO S.A.** Acto seguido se realizó la apertura de las propuestas y verificar su contenido.

Empresa proponente	Apertura de propuesta	Póliza de seriedad de la oferta
OUTSOURCING S.A	Sobre original: Numerado hasta el folio 216. VALOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA EVIDENCIADA EN AUDIENCIA: \$	SEGUROS DEL ESTADO Póliza Número: 1545101084556 Vigencia: 05/09/2017 al 15/12/2017 Valor Asegurado: \$661.956.793.60

19. PROPUESTA ECONÓMICA

➤ Valor de oferta

AGENTES Y PUESTOS	CANTIDAD MES	V/UNITARIO MENSUAL INC IVA	TOTAL AL MES
Agentes salida	9	\$ 3.259.435	\$ 29.334.913
Agentes entrada	22	\$ 3.426.831	\$ 75.390.282
Agentes mesa de servicio	8	\$ 3.432.426	\$ 27.459.405
Agentes Apoyo comercial	10	\$ 3.737.994	\$ 37.379.942
Agentes conmutador	8	\$ 2.872.541	\$ 22.980.325
Puesto físico de trabajo Bogotá	23	\$ 1.740.568	\$ 40.033.069
Puesto físico de trabajo Medellín	8	\$ 1.740.568	\$ 13.924.546

➤ Valores adicionales.

DESCRIPCION ADICIONAL PROPUESTO	CANTIDAD POR MES	VALOR MENSUAL
Chat Bot o sistema automática de respuesta	1000 Transacciones Maximo	\$ 1.200.000
Bussines Intelligence Tableau	3 licencias	\$ 1.574.232
Consultoria desarrollo y operación de tableros de reporte BI	18 horas mensuales	\$ 3.500.000
Programa de medición de customer experience para usuario final de Previsora.	1 programa mensual	\$ 2.000.000
Minero de datos exclusivo operación	1	\$ 2.667.261
SMS alternativa chat	250.000	\$ 4.500.000
Director de sede compartido	1 compartido	\$ 6.000.000
Total valores adicionales		\$ 21.441.493

arrera 7 No. 127 - 48 Of. 1010
á D.C. - Colombia

↳ **Plan de compensación Variable**

COMPENSACION VARIABLE	MONTO AGENTE MES	VALOR MENSUAL
PREMIACION POR AGENTE AL MES	\$ 208.500	\$ 8.131.500
PREMIACION STAF EXCLUSIVO	\$ 278.000	\$ 4.726.000
Total Plan compensacion variable		\$ 12.857.500

Los valores descritos en la anterior tabla comprenden inclusive la carga prestacional puesto que estas se reflejaran en los pagos al personal.

El monto Max a recibir el personal sera: Agentes \$150.000 Staff \$200.000 Total \$12,857,500

El detalle de la dinamica funcional del modelo se encuentra descrito en la propuesta

SALARIO EMOCIONAL	MONTO UNITARIO	VALOR MENSUAL
AUXILIO EDUCATIVO PARA COLABORADOR O SUS HIJOS	\$ 500.000	\$ 500.000
AUXILIO EN SERVICIOS DE COFFEE BREAK EN EL CASINO DE LA SEDE	\$ 50.000	\$ 250.000
**PLAN DE BIENESTAR INTEGRAL OUTSOURCING Y PLAN DE RECONOCIMIENTO	Representa aproximadamente un salario al mes	
Total Plan compensacion variable		\$ 750.000

El detalle de la dinamica funcional del modelo se encuentra descrito en la propuesta economica que se anexa en toda la documentacion

** Estos planes se describen a detalle en la propuesta comercial

Empresa proponente	Apertura de propuesta	Póliza de seriedad de la oferta
MILLENIUM BPO S.A.	Sobre original: Numerado hasta el folio 388. VALOR DE LA PROPUESTA ECONOMICA EVIDENCIADA EN AUDIENCIA: \$	SEGUROS CONFIANZA Póliza Número: 052871 Vigencia: 05/09/2017 al 10/11/2017 Valor Asegurado: \$661.956.793.60

VALOR DE LA PROPUESTA

AGENTES Y PUESTOS DE TRABAJO	CANTIDAD ESTIMADA AL MES	V/ UNITARIO MENSUAL INCLUIDO IVA	TOTAL AL MES
Agentes salida	9	\$ 3.461.253,40	\$ 31.151.280,60
Agentes entrada	22	\$ 4.011.907,35	\$ 88.261.961,70
Agentes mesa de servicio	8	\$ 4.348.199,58	\$ 34.785.596,67
Agentes Apoyo comercial	10	\$ 4.309.260,48	\$ 43.092.604,83
Agentes conmutador	8	\$ 3.244.925,06	\$ 25.959.400,50
Puesto físico de trabajo Bogotá	23	\$ 1.128.669,59	\$ 25.959.400,50
Puesto físico de trabajo Medellín	8	\$ 1.297.970,03	\$ 10.383.760,20
TOTAL GENERAL			259.594.005,00

Plan Integral de Compensación variable/mes	
Posición	
Salida	\$6,000,000
Entrada	
Apoyo Comercial	
Conmutador	
Mesa de Operaciones	
Jefe de operaciones	
Supervisor Sr	
Supervisor Jr	
Calidad	
Formación	
Plan Integral de Compensación variable mensual	

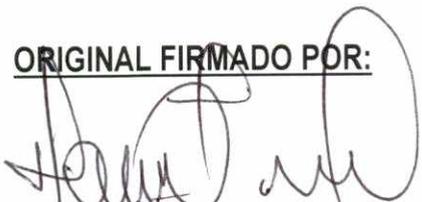
PLAN SALARIO EMOCIONAL	VER DOCUMENTO
-------------------------------	----------------------

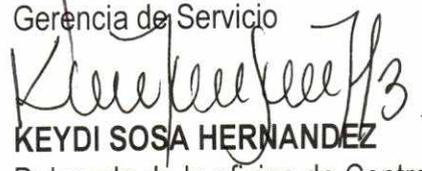
VALORES ADICIONALES

DESCRIPCIÓN ADICIONAL PROPUESTO	CANTIDAD POR MES	VALOR MENSUAL
Ingeniero de Desarrollo senior con el perfil y salario solicitado por Previsora	1	\$ 6.330.000,00
Ingeniero de Desarrollo junior con el perfil y salario solicitado por Previsora con enfoque exclusivo para DATA MINING	1	\$ 4.275.000,00
4 licencias para tablets (Encuesta de	1	2.500.000
Punto de atención virtual	1	1.000.000
Viaje a Medellin	1	\$ 1.000.000
Capacitacion interactiva. Desarrollo de metodologia interactiva para capacitacion del RRHH	1	\$ 4.000.000,00
Agentes conmutador	2	\$ 6.000.000,00
Implementacion de un BOT.Se generara una integración para validar los procesos de verificación de pólizas, información de producto y aviso de siniestro al momento que el proceso de asistencia nos consulte generando una respuesta automática a la información solicitada.	1	\$ 3.000.000,00
TOTAL EN BENEFICIOS AL MES		\$ 28.105.000,00

Se da por terminada la audiencia a las 3:13 pm del 5 de septiembre de 2017.

ORIGINAL FIRMADO POR:


JUAN DAVID SANCHEZ DAZA
Gerencia de Servicio


KEYDI SOSA HERNANDEZ
Delegada de la oficina de Control Interno


WENDY JIMENEZ ROJAS
Gerencia de Servicio


DANILO ROJAS ORTIZ
Subgerencia de Contratación.