

**ADENDA No.3  
INVITACIÓN ABIERTA No. 411**

**OBJETO:** La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones- PROEXPORT COLOMBIA (en adelante PROEXPORT), está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste de los servicios de CONTACT CENTER, inbound y outbound para PROEXPORT.

**FIDUCOLDEX**, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - **PROEXPORT COLOMBIA**, conforme lo establecido en el numeral 2.2., del Capítulo II de los Términos de Referencia, se permite Adendar en lo siguiente:

**PRIMERO.-** En el anexo No.13 “Propuesta económica para el servicio Outbound” de los Términos de Referencia, se incorpora el numeral 15 con el fin que se cotice el costo de la llamada por minuto según destino local, nacional y celular para realizar un máximo de 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional, por lo que a partir de la fecha, el referido anexo será del siguiente tenor:

**“ANEXO No. 13**

**PROPUESTA ECONOMICA PARA EL SERVICIO OUTBOUND**

*El proponente deberá cotizar el servicio en precios unitarios por registro (este valor de gestión debe incluir el costo de la llamada, recurso humano y tecnológico requerido).*

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Vlr. Unitario / registro</b>	<b>IVA</b>	<b>TOTAL</b>
1	<i>Valor gestión de Telemarketing a nivel local para confirmación de recepción de invitación y confirmación de asistencia. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 5 – 7 minutos, para un total de 15 – 21 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.1. Literal a.</i>			
2	<i>Valor gestión de Telemarketing a nivel nacional para confirmación de recepción de invitación y confirmación de asistencia. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 5 – 7 minutos, para un total de 15 – 21 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.1. Literal a.</i>			
3 (* )	<i>Valor gestión de Telemarketing para actualizar bases de datos a nivel local. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 7 – 10 minutos, para un total de 21 – 30 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.2. Literal a.</i>			

4 (*)	Valor gestión de Telemercadeo para actualizar bases de datos a nivel nacional. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 7 – 10 minutos, para un total de 21 – 30 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.2. Literal a.			
5 (*)	Valor gestión de Telemercadeo para realizar levantamiento de información y construir bases de datos a nivel local. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 9 – 12 minutos, para un total de 27 – 36 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.2. Literal b.			
6 (*)	Valor gestión de Telemercadeo para realizar levantamiento de información y construir bases de datos a nivel nacional. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 9 – 12 minutos, para un total de 27 – 36 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.2. Literal b.			
7	Valor gestión de Telemercadeo a nivel local para la validación de la documentación que permite la participación en eventos. Llamada Tipo 1. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 15 – 20 minutos cada una, para un total de 45 – 60 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.3. Literal a.			
8	Valor gestión de Telemercadeo a nivel nacional para la validación de la documentación que permite la participación en eventos. Llamada Tipo 1. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 15 – 20 minutos cada una, para un total de 45 – 60 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.3. Literal a.			
9	Valor gestión de telemercadeo a nivel local para apoyar de manera personalizada al empresario en el diligenciamiento del formulario de inscripción a eventos. Llamada Tipo 2. Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 20 – 25 minutos cada una, para un total entre 60 – 75 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.3. Literal b.			
10	Valor gestión de telemercadeo a nivel nacional para apoyar de manera personalizada al empresario en el diligenciamiento del formulario de inscripción a eventos. Llamada Tipo 2. Se deberán realizar 3 llamadas por			

	registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 20 – 25 minutos cada una, para un total entre 60 – 75 minutos. Ver Capítulo III Numeral 1.3. Literal b.																								
11	Valor gestión de Depuración bases de datos suministradas por PROEXPORT COLOMBIA. Incluir valor por registro.																								
12	Valor gestión de Envío de correos electrónicos masivos y personalizados. A partir de 35.001 Ver Capítulo III Numeral 1.1. Literal d.																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango Registros</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35.001 – 40.000 registros</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td>40.001 – 50.000 registros</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td>50.001 – 70.000 registros</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td>Más de 70.001 registros</td> <td>\$</td> </tr> </tbody> </table>	Rango Registros	Valor	35.001 – 40.000 registros	\$	40.001 – 50.000 registros	\$	50.001 – 70.000 registros	\$	Más de 70.001 registros	\$														
Rango Registros	Valor																								
35.001 – 40.000 registros	\$																								
40.001 – 50.000 registros	\$																								
50.001 – 70.000 registros	\$																								
Más de 70.001 registros	\$																								
13	Valor Gestión y administración de la bandeja de entrada de los correos suministrados para convocatorias y eventos. Este valor debe contemplar recurso humano y tecnológico por mes. Ver Capítulo III Numeral 1.1. Literal e.																								
14	Valor gestión de comparación, cruces o balanceo de bases de datos suministradas por Proexport. Se deberá cotizar de acuerdo con los siguientes rangos:																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango Registros</th> <th>Valor</th> <th>Días requeridos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – 1.000 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.001 – 2.000 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.001 – 5.000 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.001 – 10.000 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.001 – 50.000 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Más de 50.001 registros</td> <td>\$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Se deberá especificar el número de días hábiles que se requiere durante estos procesos para cada uno de los rangos.</p>	Rango Registros	Valor	Días requeridos	1 – 1.000 registros	\$		1.001 – 2.000 registros	\$		2.001 – 5.000 registros	\$		5.001 – 10.000 registros	\$		10.001 – 50.000 registros	\$		Más de 50.001 registros	\$				
Rango Registros	Valor	Días requeridos																							
1 – 1.000 registros	\$																								
1.001 – 2.000 registros	\$																								
2.001 – 5.000 registros	\$																								
5.001 – 10.000 registros	\$																								
10.001 – 50.000 registros	\$																								
Más de 50.001 registros	\$																								

15	<i>Costo de la llamada por minuto según destino para las 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional:</i>		
	<b>Destino llamada</b>	<b>Valor</b>	
	Local	\$	
	Nacional	\$	
	Celular	\$	
<b>TOTALES</b>			

(\*) El valor que se señale en los ítems 3, 4, 5 y 6 de este anexo solo se pagará si el contratista con quien se suscriba el contrato evidencia a PROEXPORT la actualización y/o construcción del registro (bases de datos) en el 100%.”

**SEGUNDO.-** Se incluye el literal d al numeral 1.14.2 SERVICIO OUTBOUND de los Términos de Referencia, con el fin de establecer el horario para la operación Outbound con el fin de detallar la jornada del servicio, por lo que a partir de la fecha será del siguiente tenor:

**1.14.2. SERVICIO OUTBOUND (...)**

“d. Mantener un horario de atención en jornada continua de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12 m.”

**TERCERO.-** Se modifica el Anexo 1 ESTADÍSTICAS DE SERVICIO INBOUND, a fin de incorporar el tiempo promedio en minutos de interacción para el canal de comunicación en línea – chat, la cantidad promedio día de llamadas por intervalos de minutos de atención de consultas vía telefónica y el promedio mensual de consultas IVR con el propósito de describir el tiempo promedio de interacción con el cliente por estos canales, por lo que a partir de la fecha será del siguiente tenor:

**“ANEXO 1**

**ESTADÍSTICAS DE SERVICIO INBOUND:**

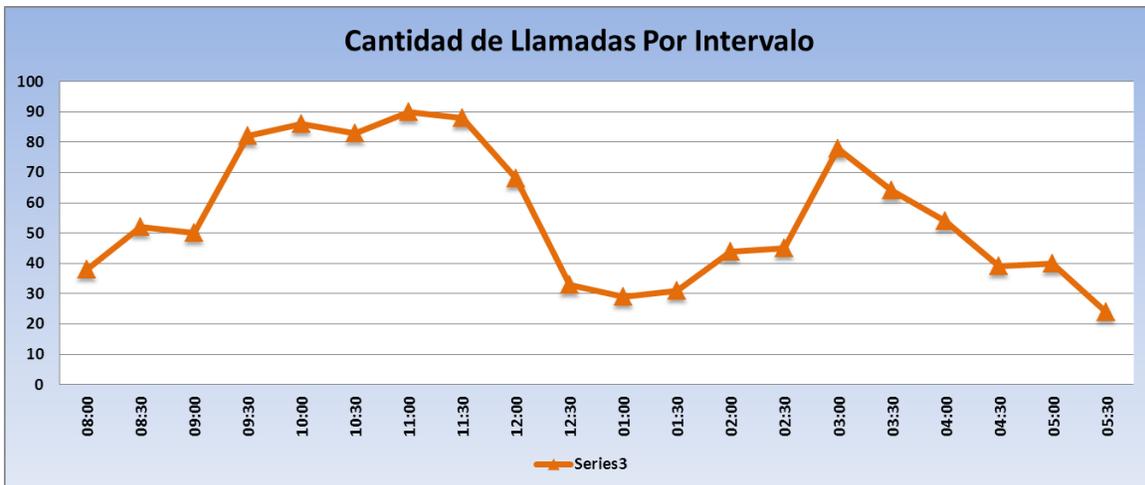
- **COMPORTAMIENTO HISTORICO POR SERVICIO JUNIO 2013 - MAYO 2014:**

	CANAL	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14
EXPORTACIONES	TELEFONO	1.574	1.306	1.373	1.306	1.243	975	680	1.171	1.468	1.258	1.082	1.251
	LINEA - CHAT	237	215	275	271	386	258	159	256	226	424	737	848
	CORREO	72	50	66	54	95	80	22	61	49	49	124	104
	IVR - AUDIO	45	66	84	70	36	33	16	56	78	97	62	68
TURISMO	LINEA - CHAT	134	122	123	153	157	183	237	398	358	327	329	316
	CORREO	138	166	134	148	159	207	199	280	205	231	171	180

- *El Promedio de conversación actualmente es de ciento ochenta (180 segundos).*
- *En la actualidad existen 37 audiotextos, con una duración entre 30 segundos a 3 minutos.*
- **COMPORTAMIENTO PROMEDIO MENSUAL DE DURACION CHAT EN MINUTOS:**

TIEMPO PROMEDIO POR INTERACCION CHAT (MINUTOS)								
COMPORTAMIENTO ULTIMOS 6 MESES.								
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO SEMESTRE	EQUIVALENTE
Tiempo promedio de consulta Chat - Comercio	12,83	13,03	11,08	11,27	11,76	11,76	11,95	12 MIN
Tiempo promedio de consulta Chat - Turismo	9,74	8,6	8,37	9,14	8,59	8,47	8,81	9 MIN

- **COMPORTAMIENTO PROMEDIO DIA DE LLAMADAS POR INTERVALO EN MINUTOS:**



- **COMPORTAMIENTO PROMEDIO MENSUAL TRAFICO IVR EN MINUTOS:**

NOMBRE OPCIÓN	TOTAL GENERAL	%
EXPORTACIONES - Cómo Exportar	50	73,5%
IMPORTACIONES - Cómo Importar	15	22,1%
TRAMITE DE EXPORTACIONES - IMPORTACIONES	2	2,9%
EXPORTACIONES - Como Exportar Servicios	1	1,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

**CUARTO.** Se incluye el literal d al numeral 1.14.1 Servicio inbound para Consultas en línea - chat: Atención de consultas online desde la página web de PROEXPORT, el cual a partir de la fecha será del siguiente tenor:

**“1.14.1. SERVICIO INBOUND (...)**

**Consultas en línea - chat:** Atención de consultas online desde la página web de PROEXPORT: (...)

*d. Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa por ciento (90%) de chats atendidos antes de 20 segundos”.*

**QUINTO.-** Se incorpora el literal f al numeral 1.14.2.3 Ruedas de Negocios y Macrorruedas de los Términos de Referencia, la fórmula para la medición de la efectividad en la actualización de los registros con el fin de explicar el cálculo a realizarse, por lo que a partir de la fecha será del siguiente tenor:

**“1.14.2.3. Ruedas de Negocios y Macrorruedas (...)**

*f. Garantizar un nivel mínimo de veracidad de la actualización de los datos del 90% resultado de la gestión; para ello el Contact Center deberá realizar auditoria a una muestra mínima del 10% del total de los registros gestionados. todo lo cual debe quedar soportado a PROEXPORT, mediante documento debidamente suscrito por el Representante Legal del contratista seleccionado.*

$$\frac{\text{REGISTROS ACTUALIZADOS}}{\text{REGISTROS CONTACTADOS EFECTIVOS}} * 100$$

Los demás requerimientos contenidos en los Términos de Invitación, se mantienen en las mismas condiciones.

La presente se publica el día 17 de septiembre de 2014 en la página web de Fiducoldex, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.