
ACTA DE REUNIÓN DE ACLARACIÓN

INVITACIÓN PUBLICA ON-IP-001-2023

“SERVICIO DE CONTACT CENTER CSBP”

En las oficinas de la Caja de Salud de la Banca Privada, ubicadas en la Calle Reyes Ortiz Edf. Gundlach Torre Oeste piso 22, a horas 10:00 de la mañana del día 24 de enero del año 2023, se realizó la reunión de aclaración de la INVITACIÓN PUBLICA ON-IP-001-2023 “SERVICIO DE CONTACT CENTER CSBP” – Primera Convocatoria

La Reunión de Aclaración se realizó con la participación de los siguientes representantes de la Caja de Salud de la Banca Privada:

- Dr. Olker Calla Unidad Solicitante
- Daniela Hurtado Área Administrativa Oficina Nacional
- Raul Lara Meneses Área Administrativa Oficina Nacional

De acuerdo a las actividades programadas para el presente proceso, cabe indicar que se cumplieron con las instancias que se detallan a continuación:

1. CONSULTAS ESCRITAS

De acuerdo a lo establecido en la convocatoria, el plazo de recepción de consultas escritas fue hasta horas 15:00 del 19/01/2023, vía correo electrónico: proveedores@csbp.com.bo

Al respecto, se debe señalar que se recibieron Consultas Escritas hasta la fecha y hora establecida en el Pliego de Condiciones según se detalla a continuación:

Empresa – CONECTA:

Fecha de Envío: 18/01/2023 15:46

Pregunta 1:

La propuesta debe ser presentada en forma física o puede ser digital.

Respuesta:

La propuesta debe ser presentada en un **EJEMPLAR ORIGINAL Y UNA COPIA DIGITAL**, puede ser en CD o FLASH MEMORY depende de la empresa proponente.

Pregunta 2:

El 7% de retención de la factura es mensual como garantía?

Respuesta:

En los servicios de provisión continua o monto fijo, se efectuará la retención del 7% del monto mensual consumido como Garantía de Cumplimiento del servicio, de tal manera que al cumplimiento de la vigencia

del mismo y habiendo cumplido con todo el objeto del contrato se procederá a su devolución, previo informe de conformidad de la unidad solicitante.

Pregunta 3:

¿La línea de atención es 800 o es un numero celular 78970009, este mismo número de celular se atenderá el WhatsApp? O es otra línea.

Respuesta:

La línea de atención es la línea SIP de la empresa TIGO, el número 78970009. Dicho número este habilitado también para whatsapp.

Pregunta 4:

¿El canal de WhatsApp es una línea verificada? ¿O cuentan con una plataforma? De ser así hay que mencionar que plataforma utilizan.

Respuesta:

Se utiliza la misma línea SIP, que fue habilitada en META como línea whatsapp bussines

Pregunta 5:

¿Cuál es el nivel de servicio objetivo? 80/20, 70/30 o 90/10?

Respuesta:

El nivel de servicio es de 80/20

Pregunta 6:

Volumen de llamadas entrantes que se atiende a través del canal de voz, pasar datos por intervalo de 30 minutos por día y mes. Volumen total de llamadas a nivel regional.

Respuesta:

Se presenta el reporte de llamadas entrantes por regional por mes

	La Paz	Santa Cruz	Cochabamba	Chuquisaca	Oruro	Pando	Tarja	Potosi	Beni	TOTAL
mar-22	4.238	1.691	264	29	21	2	19	2	2	6.267
abr-22	5.174	1.529	394	40	10	8	18	6	2	7.182
may-22	5.550	2.143	454	34	11	0	19	6	4	8.221
jun-22	6.250	2.218	529	41	22	6	18	4	6	9.093
jul-22	5.964	2.825	584	46	40	2	27	4	8	9.501
ago-22	6.457	6.338	2.111	970	74	8	30	700	6	16.695
sep-22	6.895	7.341	2.971	460	47	6	41	627	4	18.392
oct-22	10.576	7.453	3.378	494	57	4	59	867	5	22.895
nov-22	9.043	2.632	3.023	291	42	8	24	586	3	15.651
dic-22	9.099	7.064	3.175	345	37	8	28	645	9	20.409

Pregunta 7:

¿indicar cuál es el tiempo promedio de atención?

Respuesta:

Tiempo promedio 90 segundos (no incluye tiempo IVR)



Pregunta 8:

Indicar el volumen de llamadas salientes mes y la duración de atención.

Respuesta:

Promedio 2575 llamadas salientes, promedio llamada 120 segundos

Pregunta 9:

En el caso de las RRSS indicar el volumen de las interacciones que se recibe por tipo de canal.

Respuesta:

Al momento no se está interactuando con redes sociales

Pregunta 10:

Indicar el tiempo promedio de atención de las RRSS.

Respuesta:

Al momento no se está interactuando con redes sociales

Pregunta 11:

¿Las RRSS se atenderán en el mismo horario del canal de voz?

Respuesta:

Si en el mismo horario

Pregunta 12:

¿SAMI es un sistema interno de la Caja? Para validar si necesitamos una conexión ONLINE o a través de fibra óptica.

Respuesta:

Si el sistema SAMI es un sistema propio de la CSBP y se trabaja ONPREMISE

Pregunta 13:

Garantizar y Dimensionar semanalmente el recurso humano con los diferentes componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos, para garantizar una productividad del servicio no menor a 80%_ Hace referencia a la ocupación o Nivel de Servicio?

Respuesta:

Se hace referencia al nivel del servicio

Pregunta 14:

Garantizar la correcta atención a los asegurados, con atención y respuesta a las llamadas entrantes, deberá brindar el servicio no debiendo superar el 10% de llamadas no contestadas (llamadas perdidas, no aplica para abandonos) **ACLARAR SI EL % HACE REFERENCIA AL NIVEL DE ABANDONO O ESPECIFICARLO MEJOR A QUE HACE REFERENCIA.**

Respuesta:

Se entiende por llamada perdida a la llamada que pasa el IVR y que espera respuesta de un operador, pero la misma no es contestada

Pregunta 15:

Tiempo promedio de espera antes de abandonar la línea consolidado y por agente u operador de Contac Center/ **SE PUEDE OBTENER A NIVEL GENERAL, CONSIDERANDO QUE LA LLAMADA ABANDONADA NO ES ASIGNADA TODAVIA A UN OPERADOR**

Respuesta:

Se requiere el dato general para análisis de comportamiento de llamadas

Pregunta 16:

c. Informe de Gestión de Calidad y control de calidad del servicio
• Monitoreos de la calidad en línea por escucha activa, donde se incluyan mediciones y acciones de mejora continua / **SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD O SE DEBERA REALIZAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Respuesta:

Informes sobre el control de calidad que se aplica a la prestación del servicio

Pregunta 17:

Las configuraciones necesarias, para la prestación de este servicio en todo el equipamiento de comunicaciones, tecnología e interconectividad, deberán ser puestas y desarrolladas en forma común y estrecha coordinación entre la CSBP y la empresa de Contac Center contratada, antes del inicio del servicio para una correcta puesta en marcha del mismo. **INDICAR LOS SISTEMAS QUE SE MANEJARA PARA VER LA VIABILIDAD DE LAS CONEXIONES O LA COMPLEJIDAD QUE IMPLICARA ENTRE AMBAS PARTES.**

Respuesta:

Se debe realizar las coordinaciones para la implementación del funcionamiento de las VPNs por parte de la empresa contact center, así mismo se debe contemplar el tema de traslado de línea telefónica

Pregunta 18:

La CSBP brindará acceso a los sistemas institucionales que se requieran para la atención a los asegurados, realizando la instalación y configuración de aplicativos, accesos. La CSBP brindará capacitación y actualización en el manejo de los aplicativos al equipo del CSBP. **MENCIONAR LOS SISTEMAS, HERRAMIENTAS Y APLICATIVOS QUE SE MANEJARA.**

Respuesta:

Se utilizará el Sistema Administrativo Medico Integrado (SAMI), propiedad de la CSBP.



Empresa BTOCC BUSINESS PARTNER SRL

Fecha de Envío: 19/01/2023 15:00

Pregunta 1:

La propuesta debe ser presentada en forma física o puede ser digital.

Respuesta:

La propuesta debe ser presentada en un **EJEMPLAR ORIGINAL Y UNA COPIA DIGITAL**, puede ser en CD o FLASH MEMORY depende de la empresa proponente.

Pregunta 2:

En la Evaluación de Ofertas, en el punto inciso a), menciona que le Evaluación de Calidad es sobre 60 puntos y en el inciso b) que la Evaluación de la Propuesta Económica, es sobre 40 puntos. Sin embargo, en el numeral 25 Factores a Calificar los criterios están a la inversa Propuesta Económica 60 puntos y Propuesta Técnica 40 puntos. ¿Cuál es el criterio correcto; el numeral 24 o el numeral 25?

Respuesta:

La metodología de la evaluación es el numeral 24, y no así el numeral 25 se aclara que se realizara la corrección correspondiente realizando una enmienda en dicho numeral.

Pregunta 3:

Para una mejor comprensión de su fórmula de Evaluación de la Propuesta Económica ¿podrían proporcionar un ejemplo de Calificación?

Respuesta:

$$\text{PEP} = (\text{MPO}/\text{PP}) * \text{PA}$$

Donde:

PEP = Precio Evaluado de la Propuesta
MPO = Menor Precio Ofertado
PP = Precio propuesto
PA = Puntaje Asignado a la Oferta Económica

La fórmula es una sencilla regla de tres, a continuación, un ejemplo de su aplicación:

Propuesta económica empresa 1 (MPO) = Bs1.000.-
Propuesta económica empresa 2 = Bs2.000.-
Puntaje máximo asignado a la propuesta económica 40 puntos

PEP empresa 1 = $(1000/1000) * 40 = (1) * 40 = 40$ puntos

PEP empresa 2 = $(1000/2000) * 40 = (0.5) * 40 = 20$ puntos.

Pregunta 4:

- ¿Este informe será de conocimiento de todos los proponentes?
- ¿Este informe es impugnabile?

Respuesta:

En primera instancia se debe aclarar que la CSBP no es una entidad pública, en caso de que los proponentes no sean adjudicados, se les manda una notificación de resultados, informando el motivo porque no fueron adjudicados. Asimismo, el informe no es impugnabile ya que este extremo no se encuentra estipulado en nuestra normativa.

Pregunta 5:

En el caso de ser adjudicados con el Contrato de Servicios, si no estamos de acuerdo con la retención del 7% (Garantía de Cumplimiento de Contrato) en cada pago ¿podemos presentar Boleta de Garantía sobre el 7% del importe total contratado?

Respuesta:

Si, se puede presentar.

Pregunta 6:

¿Pueden indicar el número aproximado actual de operadores y supervisores?

Respuesta:

El proveedor actual tiene 11 operadores y 2 supervisores

Pregunta 7:

- 1.- ¿Cuál es el sistema para recepción y registro de quejas y reclamaciones?
- 2.- Solicitamos:
 - a) El número promedio de llamadas recibidas por día y hora,
 - b) El tiempo promedio de llamadas recibidas

Respuesta:

1. Las reclamaciones se recogen y graban por el operador, y se envía a la CSBP por correo
2. a) se adjunta cuadro 1
- b) El tiempo promedio de atención de llamadas entrantes es de 90 segundos

Pregunta 8:

- 1.- ¿Por quién será cubierto el costo de las llamadas salientes?
- 2.- Solicitamos:
 - a) El numero promedio de llamadas salientes por día y hora,
 - b) El tiempo promedio de llamadas salientes
- 3.- ¿Por qué medio tecnológico se hará llegar las grabaciones de las llamadas y en que formato se hará llegar el registro de las llamadas?



Respuesta:

1. El costo de llamadas salientes será cubierto por la CSBP
2. a) se adjunta detalle mensual de llamadas salientes en cuadro 2
b) El tiempo promedio de llamadas salientes es de 120 segundos
3. Se deberán enviar la grabación de llamada por correo electrónico con el archivo o vínculo, el formato utilizado debe ser compatible con cualquier reproductor multimedia

Pregunta 9:

¿Se contestarán las llamadas recibidas mediante WhatsApp? (¿En caso de ser así, se tendrán que grabar las mismas?)

2.- Solicitamos:

- a) El promedio de mensajes recibidos y
- b) En caso de que se contesten llamadas, el número de llamadas recibidas.
- 3.- ¿El número de WhatsApp será proporcionado por la CSBP?
- 4.- ¿Se debe presentar la distribución de los operadores por hora de atención?

Respuesta:

1. No se contestarán las llamadas recibidas por whatsapp por el momento
2. a) Se cuenta con un promedio de cuatro mil interacciones mensuales
b) no se contestan llamadas telefónicas
3. Se utiliza la línea SIP 78970009
4. Si, dicha información es relevante

Pregunta 10:

Solicitamos:

- a) El número promedio de mensajes recibidos por el chat bot y
- b) La cantidad de email recibidos (promedio).
- 2.- ¿Se debe contar con una contestadora automática programable para emitir mensajes en los horarios y días en los que los agentes no se encuentren atendiendo?
- 3.- ¿Las consultas que sean realizadas por otros medios como Facebook serán atendidas por el Contact center?

Respuesta:

- a) El chat bot actualmente funciona en las interacciones de whatsapp
- b) no se está atendiendo mailing
2. Si, para informar a los asegurados el horario de atención
3. No, estas serán atendidas por el equipo CSBP

Pregunta 11:

- ¿Por quién será cubierto el costo de las llamadas salientes?
- ¿Cuentan con un flujo de llamadas por hora y un acumulado anual?

Respuesta:

El costo de llamadas salientes será cubierto por la CSBP
Se adjunta cuadro 3 con detalle mensual de llamadas salientes

Pregunta 12:

¿El informe debe contar con una diferenciación entre cita, consulta, reprogramación, seguimiento, etc.?

Respuesta:

Si el informe debe contar con la información disgregada para un mejor análisis.

Pregunta 13:

¿Las grabaciones IVR serán proporcionadas por la CSBP?
Las operaciones en caso de situaciones de fuerza mayor ¿pueden ser efectuadas con teletrabajo? o
¿necesariamente desde las oficinas?

Respuesta:

Las grabaciones IVR, serán generadas por el proponente, en coordinación con el equipo CSBP
Eso lo debe establecer el proponente, se debe garantizar la no interrupción del servicio

Pregunta 14:

¿Cuántos eventos son permitidos en los casos que el Contac center no se encuentre disponible dará lugar a penalizaciones?

Respuesta:

La penalización aplica desde el primer evento de interrupción del servicio.

Pregunta 15:

¿En qué formato se grabará la llamada?

Respuesta:

Debe grabarse en un formato compatible con cualquier reproductor multimedia

Pregunta 16:

¿Se aceptan contratos con clientes internacionales para respaldar la experiencia?

Respuesta:

Siempre y cuando el servicio se haya brindado en territorio nacional

Pregunta 17:

¿Cuál es la Matricula de Comercio aceptada, la emitida por Fundempresa o por el SEPREC?

Respuesta:

La Matrícula de Comercio es emitida por el SEPREC, ya que Fundempresa dejó de brindar sus servicios como empresa, la misma debe ser presentada solo en caso de adjudicación.

Pregunta 18:

¿Cuentan con un presupuesto referencial mensual para el pago de este servicio?

Respuesta:

De acuerdo a nuestra normativa, el precio referencial no es de conocimiento público.

Pregunta 19:

En nuestra propuesta Técnica ¿marcamos en este formulario SI o NO CUMPLE; o detallamos nuestra propuesta de la columna "Aclaración/o Complementación?"

Respuesta:

Se realizará una enmienda al Formulario N° 4, aclarando que la empresa debe llenar las características de su propuesta técnica y la evaluación cumple/no cumple es potestad de la Entidad.

Pregunta 20:

¿Estas sub divisiones del Formulario N°4 las llena el Convocante o el Proponente?

Respuesta:

Idem respuesta anterior, la debe llenar el Proponente.

Pregunta 21:

Por la aparente contradicción entre lo escrito en los numerales 24 y 25, reiteramos las consultas:

¿Cuánto puntaje se asignará a la Propuesta Técnica?

¿Cuánto puntaje se asignará a la Propuesta Económica?

Respuesta:

La Calificación es de la siguiente manera:

Propuesta Técnica (60 pts)

Propuesta Económica (40 pts)

Se realizará una enmienda aclarando este punto.

Dando lectura a las consultas escritas y sus respuestas, se continuó con la Reunión de Aclaración de acuerdo a los siguientes potenciales proponentes presentes en sala:

EMPRESAS PARTICIPANTES

EMPRESA	REPRESENTANTE
BTOCC BUSINESS PARTNER SRL	Esteban Gabriel Barba Villarreal
CONECTA REDES Y SERVICIOS SA	Alejandra Justiniano

CONSULTAS EN SALA

Dando continuidad a la reunión y como corresponde, se dio lugar a las consultas en sala, las consultas técnicas y administrativas expuestas por los representantes de las Empresas son las siguientes:

EMPRESA: BTOCC BUSINESS PARTNER SRL

Se realizaron aclaraciones adicionales ratificando lo descrito en las Consultas Escritas y sus respuestas detalladas líneas arriba.

Pregunta:

Se tiene una línea de teléfono fijo para hacer las citas eso también atiende el Call Center.

Respuesta:

Solamente se tiene habilitada la línea 78970009 para atención de Contact Center, no línea fija.

EMPRESA: CONECTA REDES Y SERVICIOS SA

Se validaron las mismas respuestas a las Consultas Escritas de la empresa.

Pregunta:

Se necesita validar el tiempo promedio de las Consultas o Atención por interacción de WhatsApp.

Respuesta:

El tiempo de respuesta no se tiene, depende de la interacción y respuesta del mismos asegurado.

Pregunta:

La línea de canal de voz es el 78970009 y también confirman que otra vez de esa línea se atenderá e WhatsApp y que es verificada por lo que genera un poco de desconfianza de que bajo esa misma línea, se atenderá los dos mismos servicios; considerando que la línea verificada no funciona con un canal de voz mi persona tiene los servicios similares pero mi cliente no puede utilizar la misma línea tanto en WhatsApp como el canal de voz entonces se requiere validar esa información y la plataforma o el proveedor y con los que tiene la línea verificada y para ver la configuración a la plataforma con la que se trabajara

Respuesta:

Al momento, con el proveedor actual, se tiene habilitada la línea 78970009 para llamadas entrantes y salientes, y la misma línea está habilitada para whatsapp, se realizó la habilitación respectiva mediante META PLATAFORMS, de whatsapp business, y el proveedor actual configuro la línea en su plataforma.

Pregunta:

La línea verificada con que proveedor esta certificada para ver la configuración o integración con nuestra plataforma o si ya tiene una herramienta para ver que esta línea este verificada.

Respuesta:

La línea verificada es una línea SIP, provista por TIGO, y se realizo la habilitación de la misma mediante META PLATAFORMS

Pregunta:

No tienen los bots o es algo adicional dentro de la plataforma, porque se puede poner los bots dentro del WhatsApp

Respuesta:

Actualmente solamente se está utilizando el bot de whatsapp business

ACLARACIONES:

Se publicará los cuadros de Información como anexo a la página web: <https://portal.csbp.com.bo/>

ENMIENDAS

ENMIENDA 1:

Donde indica:

Punto 25.

FACTORES A CALIFICAR	PUNTAJE
Propuesta Económica	60
Propuesta Técnica	40
Puntaje Total	100

Se Modifica:

Punto 25.

FACTORES A CALIFICAR	PUNTAJE
Propuesta Técnica	60
Propuesta Económica	40
Puntaje Total	100

ENMIENDA 2:

Donde indica:

FORMULARIO N°4

Características Técnicas	Cumple		Aclaración y/o complementación	Observaciones
	Si	No		

Se Modifica:

FORMULARIO N°4

REQUISITOS NECESARIOS Y LAS CONDICIONES COMPLEMENTARIAS	Para ser llenado por el proponente	Para la calificación de la entidad	
Características Técnicas	CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA (Manifestar aceptación, especificar y/o adjuntar lo requerido)	CUMPLE	Observaciones (especificar por qué no cumple)
		SI	

El Pliego de Condiciones con las enmiendas descritas, se publicará en la página web <https://portal.csbp.com.bo/>

Sin tener más consultas y/o aclaraciones se concluye la Reunión de Aclaración a horas 10:55 del mismo día.

La Paz, 24 de enero de 2023



Daniel Fernando Vences
ANALISTA DE COMPRAS
CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA



Oker Calla Rivadeneira
JEFE DE ATENCION AL ASEGURADO
CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA



Raúl Marcelo Lara Meneses
ENCARGADO DE COMPRAS Y PLANEAMIENTO
CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA