



Oficio No. GAA-2002-2020

Quito D.M., 06 de agosto de 2020

Señor Doctor
Juan Aguirre Ribadeneira
DIRECTOR GENERAL
SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACION PÚBLICA – SERCOP
Presente.-

De mi consideración:

REF: Aviso de Contratación Pública Prevista

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 177 del “ACUERDO COMERCIAL ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y SUS ESTADOS MIEMBROS POR UNA PARTE, Y COLOMBIA EL PERÚ Y ECUADOR POR OTRA”, en concordancia con el artículo 23 del Protocolo de Adhesión al mismo y los anexos correspondientes; así como, con la Guía Práctica emitida, sobre este tema, por el Servicio Nacional de Contratación Pública, procedió con la revisión del CPC y el umbral del Presupuesto Referencial del procedimiento de contratación por licitación No. **LICS-CNTEP-115373-20**, cuyo objeto es la “**TABULACIÓN DE DATOS DE LA VOZ DEL CLIENTE EN LAS DIFERENTES INTERACCIONES QUE TIENEN LOS CLIENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN MASIVO Y CORPORATIVO A NIVEL NACIONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, PARA LA EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SERVICIO**”, determinando que se encuentra cubierto por el Acuerdo Comercial; por lo que, se adjunta al presente el aviso de contratación pública prevista para su publicación correspondiente.

Quien suscribe lo hace en calidad de Delegado del Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, según consta en la Resolución No. CNTEP-GG-100- 2019, de 27 de noviembre de 2019, cuya copia adjunto.

Por la atención al presente, suscribo de usted.

Atentamente,

Ing. Jorge Andrés Muñoz Vélez
C.I. 1711589802

GERENTE ADMINISTRATIVO Y ABASTECIMIENTO
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

CPFF/JR

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

AVISO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA PREVISTA

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en cumplimiento a lo establecido en el Apéndice 4, Anexo XII del "ACUERDO COMERCIAL ENTRE LA UNIÓN EUROPEA Y SUS ESTADOS MIEMBROS, POR UNA PARTE, Y COLOMBIA, EL PERÚ Y ECUADOR, POR OTRA", procedió con la revisión del CPC y el umbral del Presupuesto Referencial, se encuentra cubierta por el Acuerdo Comercial; por lo que, expide el siguiente aviso de contratación pública prevista:

DATOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE:

NOMBRE DE LA ENTIDAD CONTRATANTE:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
RUC:	1768152560001
DOMICILIO:	País: Ecuador. Provincia: Pichincha. Ciudad: Quito. Dirección: Edificio Vivaldi, Av. Amazonas N26-49 y Corea.
CONTACTO:	Correo Electrónico: carina.fiallos@cnt.gob.ec Teléfono: 02 3731 700 Ext: 21534
COSTO POR EDICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN CUBIERTA:	El valor por concepto de levantamiento y reproducción de textos será de QUINIENTOS CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD. 500,00), más IVA.
CONDICIONES DE PAGO POR EDICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN CUBIERTA:	Únicamente el oferente que resulte adjudicado deberá cancelar a la CNT E.P. el valor correspondiente por concepto de levantamiento y reproducción de textos, previa suscripción del contrato

INFORMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE TABULACIÓN DE DATOS DE LA VOZ DEL CLIENTE EN LAS DIFERENTES INTERACCIONES QUE TIENEN LOS CLIENTES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN MASIVO Y CORPORATIVO A NIVEL NACIONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, PARA LA EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SERVICIO
TIPO DE ADQUISICIÓN:	Servicios
CÓDIGO CPC:	Código CPC (nivel 9): 859600011 Descripción código CPC (nivel 9): PROCESAMIENTO DE DATOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE, TABULACIÓN, CÓMPUTO, ETC. SIN NINGÚN DISEÑO DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS ESPECÍFICOS.
PRESUPUESTO REFERENCIAL:	USD. 665.021,38 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, sin incluir el IVA.
CANTIDAD DE LA MERCANCÍA O SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:	Ver información en el Anexos "TÉRMINOS DE REFERENCIA"
CONDICIONES DE PAGO:	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP pagará al contratista el precio del contrato de la siguiente manera:

- **Primer Pago:** EL VEINTE Y CINCO POR CIENTO (25%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la primera entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
- **Segundo Pago:** EL QUINCE POR CIENTO (15%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la segunda entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
- **Tercer Pago:** EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la tercera entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
- **Cuarto Pago:** EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la cuarta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
- **Quinto Pago:** EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la quinta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sexto Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la sexta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura. • Séptimo Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la séptima entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura. • Octavo Pago: EL CINCO POR CIENTO (5%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la octava entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura. • Noveno Pago: EL CINCO POR CIENTO (5%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la novena entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
PLAZO DE EJECUCIÓN:	El plazo de ejecución contractual para la prestación de servicio es de SETESCIENTOS VEINTE (720) DÍAS CALENDARIO , contados a partir del siguiente día de la fecha de protocolización del contrato.
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA A APLICAR:	LICITACIÓN SERVICIOS
COMPRENDERÁ UNA NEGOCIACIÓN:	No aplica
COMPRENDERÁ SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA:	No aplica
DIRECCIÓN Y FECHA LÍMITE PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN:	No aplica

DIRECCIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:	País: Ecuador. Provincia: Pichincha. Ciudad: Quito. Dirección: Edificio Vivaldi, Av. Amazonas N26-49 y Corea. En el caso de existir un cambio en la dirección de entrega de la oferta física, el mismo se hará constar en la Convocatoria del Pliego del proceso a publicarse en el Portal Institucional del SERCOP (SOCE).
FECHA LÍMITE PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS:	Conforme el cronograma del Procedimiento de Contratación, que consta en el pliego.
IDIOMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:	La oferta deberá presentarse en idioma Castellano.
CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROVEEDORES:	Las condiciones y demás requisitos legales, financieros y técnicos, se encuentran previstas en los términos de referencia de los pliegos del procedimiento.
SELECCIÓN DE UN NÚMERO DE PROVEEDORES CALIFICADOS PARA LA INVITACIÓN:	No aplica

Quito, D.M. 06 de agosto 2020


Ing. Jorge Andrés Muñoz Vélez
GERENTE ADMINISTRATIVO Y ABASTECIMIENTO
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

ANEXO

“TÉRMINOS DE REFERENCIA”

No.	ÍTEM (BIEN)	ATRIBUTO / CARACTERÍSTICA
1	2	OBJETIVO
2	2.1	GENERAL
3		Evaluar la experiencia del cliente con la marca, producto y servicio; en todas las diferentes interacciones que tiene el cliente con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Esto será posible a través de la tabulación de la información de la voz del cliente, que permitirá dar seguimiento e implementar acciones que mejoren los índices de satisfacción, percepción de la marca, e influir sobre las decisiones de compra de los consumidores.
4	2.2	ESPECÍFICOS
5	2.2.1	Identificar perfiles de clientes que permitan asegurar una atención personalizada en las interacciones generadas en los canales de atención
6	2.2.2	Obtener información en tiempo real para tomar decisiones y plantear acciones en todos los canales de atención.
7	2.2.3	Medir los resultados de los indicadores de satisfacción e ISC, recomendación NPS, resolución FCR, entre otros de manera grupal e individual con el propósito de incluir dentro de la remuneración variable.
8	2.2.4	Analizar los resultados de los indicadores para establecer tendencias y proyecciones
9	2.2.5	Contar con una herramienta de gestión que permita dar seguimiento y control a los planes de acción identificados en los casos con calificaciones y comentarios negativos.
10	2.2.6	Consolidar la información relacionada a la experiencia y servicio en una sola plataforma, que permita establecer acciones de mejora y enfoque en los principales procesos que hoy en día afectan las interacciones y las relaciones con los clientes. Integración con resultados de estudios de mercado del área de Inteligencia del Negocio; así como también con los resultados de satisfacción que se obtienen de la plataforma IVR del Contact Center de la CNT EP
11	2.2.7	Contar con información consolidada mediante un solo repositorio en el cual se visualicen los resultados generados y toda la información disponible de la CNT, para construir la voz del cliente.
12	2.2.8	Crear perfiles de acceso al repositorio para la extracción de la data. Disponer de un panel de administrador (Inteligencia del Negocio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones) en base de datos como en resultados, es decir el administrador tendrá acceso total a la información
13	2.2.9	Ejecutar investigaciones de mercado a través de la realización de un número específico de encuestas efectivas trimestrales por cada una de las líneas del negocio.
14	3	ALCANCE
15		El alcance de la contratación incluye el servicio de tabulación de datos, el cual debe reflejar los resultados de la voz del cliente en cada una de las interacciones con la CNT EP, en tiempo real; a través de un tablero interactivo para las áreas requerientes. En función de los resultados emitidos por el cliente se levantará un proceso, para dar gestión a cada uno de los casos y su respectivo cierre, actividad que se realizará de manera permanente; como una forma de crear diferencias competitivas, experiencias positivas, mejora en los niveles de satisfacción y generar lealtad en sus clientes. El servicio se prestará a través de 4 fases, de conformidad con el siguiente detalle: 3.1 Fase inicial de identificación 3.2 Fase de Diseño o elaboración del proyecto 3.3 Fase de implementación o ejecución 3.4 Evaluación final
16	4	METODOLOGÍA DE TRABAJO
17		Como metodología de trabajo para el Servicio de Tabulación de Datos, el contratista debe conformar un equipo de trabajo, a fin de desarrollar el servicio objeto del contrato en cuatro (4) fases; y, conforme el siguiente detalle:
18	4.1	Fase inicial de identificación
19		En esta etapa el contratista, en conjunto con el administrador del contrato realizará el levantamiento de diagnóstico de situación actual de la CNT EP, en relación a su madurez en Experiencia de Cliente mediante el análisis de la metodología actual para recopilación de indicadores en todos los canales y las brechas a corregir. Al finalizar esta fase se entregará el Informe fase inicial
20	4.2	Fase de Diseño
21		En la etapa de diseño, el contratista realizará las siguientes actividades:
22	4.2.1	Al inicio de la prestación de los servicios, el Contratista debe entregar al Administrador del Contrato plantillas de encuestas modificables y auto gestionables, que se ajusten a la necesidad y giro del negocio, sean estas del segmento masivo o corporativo

		los entregables sean recibidos a entera satisfacción por el administrador del contrato. Entregable: 1. Informe de Ejecución del servicio objeto de contratación en base al periodo de contratación vigente
82		Sexta entrega parcial: La quinta entrega recepción parcial se realizará hasta los treientos noventa (390) días calendario contado a partir del día siguiente de la protocolización del contrato, y una vez que la totalidad de los entregables sean recibidos a entera satisfacción por el administrador del contrato. Entregable: 1. Informe de Ejecución del servicio objeto de contratación en base al periodo de contratación vigente
83		Séptima entrega parcial: La séptima entrega recepción parcial se realizará hasta los quinientos setenta (570) días calendario contado a partir del día siguiente de la protocolización del contrato, y una vez que la totalidad de los entregables sean recibidos a entera satisfacción por el administrador del contrato Entregable: 1. Informe de Ejecución del servicio objeto de contratación en base al periodo de contratación vigente
84		Octava entrega parcial: La octava entrega recepción parcial se realizará hasta los seiscientos sesenta (660) días calendario contado a partir del día siguiente de la protocolización del contrato, y una vez que la totalidad de los entregables sean recibidos a entera satisfacción por el administrador del contrato Entregable: 1. Informe de Ejecución del servicio objeto de contratación en base al periodo de contratación vigente
85		Novena entrega parcial: La novena entrega recepción parcial se realizará hasta los setecientos veinte (720) días calendario contado a partir del día siguiente de la protocolización del contrato, y una vez que la totalidad de los entregables sean recibidos a entera satisfacción por el administrador del contrato Entregable: 1. Informe de Ejecución del servicio objeto de contratación en base al periodo de contratación vigente 2. Informe Final de Voz del Cliente
86	8.	PERSONAL TÉCNICO / EQUIPO DE TRABAJO / RECURSOS:
87		Con la finalidad de cumplir con el alcance definido y demás aspectos descritos en el presente documento el contratista deberá considerar un equipo mínimo de trabajo interdisciplinario según los siguientes perfiles: Es responsabilidad de la contratista poseer un equipo técnico especializado en el tratamiento de información para la traducción de la voz del cliente en todas las instancias del proceso.
88	8.1	PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO:
89		La oferente deberá presentar el siguiente personal técnico mínimo:
90		FUNCIÓN: Gerente de Proyecto NIVEL DE ESTUDIO: Tercero nivel con título TITULACIÓN ACADÉMICA: - Ingeniero en: Telecomunicaciones, o Marketing, o administración de empresas o comercial. - Certificación en una Metodología de Proyectos CANTIDAD: 1
91		FUNCIÓN: Especialista en investigación de mercado NIVEL DE ESTUDIO: Tercero nivel con título TITULACIÓN ACADÉMICA: Ingeniero en: Marketing, o administración de empresas, o comercial CANTIDAD: 1
92		FUNCIÓN: Especialista en investigación de mercado NIVEL DE ESTUDIO: Tercero nivel con título TITULACIÓN ACADÉMICA: Ingeniero en: Sistema de información, o inteligencia del negocio, o administración de empresas, o comercial CANTIDAD: 1
93		Para la verificación del cumplimiento de este parámetro, la oferente presentará de su personal técnico, la siguiente documentación:
94	1)	Fotocopia de la cédula de ciudadanía
95	2)	Hoja de Vida; y,
96	3)	Fotocopia del título de Tercer o cuarto Nivel y/o Certificado de la SENESCYT o en el caso de extranjeros títulos debidamente apostillados.
97	8.2	EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO:
98		Función: Gerente de Proyecto Descripción: Gerenciando proyectos de tabulación de datos o investigación de mercado de mercado. Tiempo: 2 años
99		Función: Especialista en investigación de mercado Descripción: Ejecución de proyectos de investigación de mercado Tiempo: 2 años
100		Función: Especialista en tabulación de datos Descripción: Tabulación de la información de voz del cliente. Tiempo: 2 años
101		Para acreditar la experiencia mínima del personal técnico, la ofertante deberá presentar de su personal técnico, contratos de trabajo y/o certificados de trabajo originales o copias, documentos que deberán contener, entre otra información, lo siguiente:
102	1.	Los certificados deberán ser emitidos por el beneficiario de la contratación prestado, por los postulantes del personal mínimo.
103	2.	Para la validación de la experiencia del Personal Técnico, el oferente deberá presentar, los certificados laborales que deberán contener mínimo lo siguiente:
104	a)	Fecha y lugar de emisión

105	b)	Descripción de la experiencia solicitada
106	c)	Actividades realizadas
107	d)	Tiempo de labores (desde / hasta),
108	e)	Firma del suscriptor, debidamente autorizado
109	8.3	EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO:
110		La oferente deberá contar con el siguiente equipo mínimo para brindar el servicio de tabulación de la información de voz del cliente
111		Nombre del Equipo: Laptop con Windows XP Características: Procesador: Intel Core i5 3210M 2500 MHz. Memoria RAM: 4 GB Disco duro: 320 GB. Almacenamiento óptico: DVD Pantalla: 14" (1366 x 768) Tarjeta Gráfica: Intel HD Graphics 4000 Conectividad Cantidad: 4
112		Nombre del Equipo: Servidor Característica: Procesador 8 núcleos. RAM de 32GB. Espacio de almacenamiento 150GB. Cantidad: 2
113		La CNT EP calificará la disponibilidad y no la propiedad del equipo mínimo. Para la verificación del cumplimiento del parámetro, el Oferente podrá presentar: contratos, facturas, títulos de propiedad, compromiso de arrendamiento, compromiso de compraventa y/o cualquier otro documento que demuestre la disponibilidad del equipo mínimo ofertado
114	9.	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO
115		La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP pagará al contratista el precio del contrato de la siguiente manera
116		Primer Pago: EL VEINTE Y CINCO POR CIENTO (25%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la primera entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
117		Segundo Pago: EL QUINCE POR CIENTO (15%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la segunda entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
118		Tercer Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la tercera entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
119		Cuarto Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la cuarta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura
120		Quinto Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la quinta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura
121		Sexto Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la sexta entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura
122		Séptimo Pago: EL DIEZ POR CIENTO (10%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la séptima entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura.
123		Octavo Pago: EL CINCO POR CIENTO (5%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la octava entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura
124		Noveno Pago: EL CINCO POR CIENTO (5%) del monto total convenido del servicio, se cancelará contra entrega efectiva de los entregables previstos para la novena entrega, conforme lo previsto en el cronograma de la cláusula de plazo, aceptada a conformidad por el Administrador del Contrato, previa suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial correspondiente, y la correspondiente factura

