

Respuestas estudio de mercado.

No.	Preguntas	Respuestas
1	<p>De acuerdo con los términos del RFQ; en la página 4 literal a)"Respuestas RFQ:" se solicita dar respuesta punto apunto a cada uno de los requerimientos indicados, si cumple o no cumple".</p> <p>En ese contexto, necesitamos saber cuáles son los requerimientos a evaluar por cada canal (call center, tiendas, chat y redes sociales), ya que estos determinan el alcance de la auditoria a realizar.</p>	<p>Para cada canal se debe validar aleatoriamente la veracidad de las mediciones del NSU regulatorio por mes dependiendo de la metodología utilizada así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call center: Encuesta lanzada automáticamente desde el IVR. • Tiendas: sms enviado al móvil del cliente inmediatamente después de la atención en las tiendas y/o encuesta telefónica realizada por proveedor externo • Chat y Redes Sociales: Encuesta lanzada automáticamente desde la herramienta de gestión <p>Después de validar aleatoriamente la veracidad de las mediciones se debe certificar el cálculo de los indicadores de NSU de cada canal y calcular los márgenes de error de acuerdo a las muestras recolectadas; una vez realizadas estas actividades, el auditor deberá emitir la certificación por mes y por trimestre con los resultados de cada canal.</p>
2	<p>¿El prestador del servicio de auditoría requiere de infraestructura para alojar la información o ETB la provee?</p>	<p>El auditor no requiere infraestructura para alojar información, ETB la provee.</p>
3	<p>¿Cuál es el proceso para recopilar la información en regionales?</p>	<p>La información de regionales es medida a través de proveedor externo encargado de realizar las encuestas telefónicas sobre los turnos atendidos por el canal presencial.</p>
4	<p>¿Ustedes entregan los resultados mensuales de cada canal evaluado ya procesados?; es decir: ¿entregan un informe para auditar, con tablas anexas?</p>	<p>Mensualmente se entregan los resultados junto con las bases que soportan los cálculos; la firma auditora es quien revisa, recalcula los indicadores y calcula el margen de error.</p>
5	<p>¿Qué compañía hace el procesamiento e informes que hay que auditar?</p>	<p>El procesamiento de la información es realizado por el área de calidad y auditoría; los soportes y bases de datos son suministrados por cada uno de los aliados que administran cada una las operaciones y lo informes corresponden a la firma auditoria para certificar ante la CRC.</p>
6	<p>¿El presente proceso es solo para conocer valores del mercado o ya es cotización formal para adjudicar contrato?</p>	<p>El presente tiene como objetivo conocer precios y condiciones actuales del mercado para poder así los terminos de referencia finales, para así pasar a una etapa de licitación.</p>