



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 1 de 10 |

LICITACIÓN PÚBLICA No. 04 DE 2013 “AMPLIACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE CONTACT CENTER CON LA QUE CUENTA ACTUALMENTE LA CANCELLERIA PARA QUE SOPORTE LOS NUEVOS SERVICIOS DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CIAC.”

FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS No. 3

FECHA: **17 OCT. 2013**

A. Observaciones presentadas por SANDRA QUINTERO, Account Manager de DESCA GRUPOAMPER, mediante correo electrónico enviado a licitacionesycontratos@cancilleria.gov.co el día 15 de Octubre de 2013.

OBSERVACIÓN N° 1

“De acuerdo con el Anexo 2, anexo técnico

Numeral 4. Servicios Profesionales

El proponente adjudicatario garantizará mínimo los siguientes servicios:

4.1 Servicios de integración con Skype: El proponente deberá configurar las troncales SIP para recibir el servicio de Skype Connect y configurar el sistema Aspect para que enrute las llamadas a los agentes a través de la creación de una campaña de llamadas Skype entrante. El proponente garantizará que estas llamadas tendrán el tratamiento de un servicio de llamada entrante con sus correspondientes reportes y estadísticas. La entidad entregará troncales SIP 2.0 compliance o superior a través de la plataforma de telefonía Avaya con que cuenta la entidad.

Solicitamos la aclaración frente al alcance de la implementación ya que Aspect se integra de forma directa vs Skype de la siguiente manera: El cliente al adquirir el servicio de Skype connect se le asignan unas troncales SIP 2.0 con su correspondientes ip y puerto, las cuales son registradas en UIP para que el proxy capture su tráfico de voz y lo maneje a través de la plataforma.

Sin embargo si estas se reciben por otro sistema PBX o relacionadas y de ahí se redirigen hacia UIP con otras troncales SIP 2.0, con la correcta configuración deberían funcionar sin ningún contratiempo.

Por lo anterior, la recomendación es realizar la conexión directa para no tener puntos de riesgo en equipos de terceros.”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso de Licitación, el servicio de Skype debe ser configurado directamente a la plataforma de Aspect instalada en la entidad.

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 2 de 10 |

OBSERVACIÓN N°2

“De acuerdo con el Anexo 2, anexo técnico Numeral 4. Servicios Profesionales 4.2 Configuración del servicio de Chat a Internet: La entidad actualmente cuenta con el servicio de Chat configurado a nivel interno, para lo cual se requiere publicar el servicio a Internet, cumpliendo con la política de seguridad. El servicio debe ser implementado en la Zona DMZ, teniendo en cuenta que la política de seguridad no permite que un servicio ofrecido desde Internet ingrese directamente a la LAN de la entidad. Para lo anterior el proponente adjudicatario deberá especificar los requerimientos de servidores virtuales, en los cinco días hábiles siguientes a la aprobación de la póliza, los cuales proveerá la entidad y deberá hacer la instalación, configuración y puesta en producción de este servicio.

Pregunta

Se habla de establecer los requerimientos de las máquinas virtuales para la configuración del servicio de chat en la DMZ. Esto implica que la Cancillería ya tiene un servidor host para estas máquinas virtuales dentro de la DMZ? En caso que no sea así, se plantean la compra de algún equipo físico cuya función sea alojar el servicio de Chat y que resida dentro de la DMZ? Se ha contemplado otra opción a nivel de networking cómo un NAT, para llegar a la dirección interna sin poner equipos en la DMZ?

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso de Licitación, actualmente no se encuentra el servicio configurado en la DMZ, por lo tanto se está requiriendo que el proponente adjudicatario lo configure, para lo cual deberá indicar a la entidad cuales son los requerimientos de servidores en la DMZ que requiere para configurar este servicio. Se informa que los servidores que la entidad configurará son virtuales.

OBSERVACIÓN N° 3

“De acuerdo con el anexo 2, anexo técnico

4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA

4.3.2 De estas campañas se deberán generar reportes que incluyan como mínimo: correos entregados, rechazados, eliminados y confirmación de lectura, tanto en tiempo real como históricos sobre la plataforma Aspect

Solicitamos sea modificado de la siguiente manera

Los reportes que se deberán generar para los servicios de Email Outbound son los que ofrece la herramienta Aspect Dataviews.

Los planteados a configurar en Dataviews son:

Email activity email,

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 3 de 10 |

*Email services agent detail,
Email services disposition,
Email services summary*

Lo anterior dado que los reportes de la plataforma de Aspect no incluyen métricas de confirmación de lectura, correos rechazados y eliminados”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso de Licitación, se verificó la observación y no se acepta la observación de modificación de este punto, ya que es claro que la plataforma de envío de correos electrónicos es Microsoft Exchange, por lo cual las estadísticas de correos enviados, eliminados y confirmación de lectura, serán provistos por la plataforma de Exchange.

OBSERVACIÓN N° 4

**“De acuerdo con el Anexo 2, anexo técnico
4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA**

4.3.3 Servicios de habilitación e implementación de encuesta a satisfacción de usuarios de las oficinas de atención al público. Las encuestas deberán contener **hasta 5** preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad y su calificación será de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

4.3.4 Encuesta de satisfacción Orientación Centro Integral:

El proponente adjudicatario deberá habilitar una encuesta a todos los usuarios que contacten al Centro Integral de calificar el servicio recibido. La encuesta deberá contener **hasta 5** preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad y su calificación será de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Solicitamos aclaración si es correcto el entendimiento en cuanto a que:

El requerimiento se puede cumplir a través de:

- 1. Integraciones de software a la medida*
- 2. Creando scripts en Aspect Lyrical*
- 3. Creando scripts de M3 para la parte automatizada de la encuesta*

Toda la administración de audios de las preguntas de las encuestas seguirá haciéndose de forma normal por Aspect Unified Resource Manager (URM).

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 4 de 10 |

De este modo la administración de las encuestas para un correcto funcionamiento dependerá de que las preguntas sean alimentadas en el software administrador (que se desarrollará) y a su vez los audios relacionados con la misma sean cargados a la plataforma en URM.,”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso de Licitación, no es posible utilizar otro software de integración a la medida, debe utilizarse, las herramientas provistas por la plataforma Aspect.

OBSERVACIÓN N° 5

“De acuerdo con el numeral 2.3.1.2 solicitamos que sea válida la experiencia en contratos cuyo objeto sea suministro de call o contact center, instalación de call o contact center, configuración de call center o contact, o ampliación de call center.”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, no acepta la observación y se mantiene en lo requerido en los pliegos de condiciones, ya que lo solicitado en el numeral 2.3.1.2 cumple con la necesidad establecida por la Entidad.

B. Observaciones presentadas por ROCIO BARRERA TÉLLEZ- gerente de cuentas- División Comercial Comunicaciones de BELLTECH, mediante correo electrónico enviado a licitacionesycontratos@cancilleria.gov.co el día 15 de Octubre de 2013.

OBSERVACIÓN N° 1

4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA

4.3.1 Servicios de habilitación e implementación de campaña email outbound: El proponente deberá habilitar e implementar el servicio de campañas, que tiene como objetivo enviar información masiva a una lista de correos electrónicos integrados a Microsoft Exchange 2010.

El proponente deberá incluir el componente ALM (advanced List Management) necesario para la habilitación e implementación de esta campaña.

La Cancillería proporcionará los recursos tanto de hardware y software (sistemas operativos y licencias de virtualización) para la implementación de ALM 7.1 así:

1 servidor virtual para ALM Primary

4 Cores

16 Gb en RAM

1 servidor virtual para ALM BOE

2 Cores

4 Gb en RAM

Elaboró Nathalíc Flechas

FV: 10/11/11



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 5 de 10 |

1 servidor virtual para ALM Reporting
4 Cores
16 Gb en RAM

*Pregunta: Según este requerimiento se necesita capacitación sobre ALM?
Para cuantos agentes y supervisores se necesita la capacitación de ALM ?*

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, dentro del Anexo Técnico no se está solicitando capacitación sobre ALM.

OBSERVACIÓN Nº 2

"4.3.3 Servicios de habilitación e implementación de encuesta a satisfacción de usuarios de las oficinas de atención al público. Las encuestas deberán contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.

Habilitar en la plataforma la funcionalidad de cargar archivos planos haciendo uso de los procesos de cargue propios de Unified IP y deberá incluir el siguiente reporte mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:

- Fecha del trámite
- Fecha de contacto encuesta
- Hora de contacto encuesta
- Trámite calificado ejemplo: visas, pasaporte, apostilla y legalización, nacionalidad
- ANI
- DNI'S
- Voz positiva (cuantos contestaron la llamada)
- Buzón de mensaje
- No tono
- Si el usuario califica, resultado pregunta 1
- Si el usuario califica, resultado pregunta 2
- Si el usuario califica, resultado pregunta 3
- Si el usuario califica, resultado pregunta 4
- Si el usuario califica, resultado pregunta 5

El proponente adjudicatario se compromete a que el reporte se presentará en forma gráfica, numérica y en porcentajes de participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 6 de 10 |

4.3.4 Encuesta de satisfacción Orientación Centro Integral:

El proponente adjudicatario deberá habilitar una encuesta a todos los usuarios que contacten al Centro Integral para calificar el servicio recibido. La encuesta deberá contener hasta 5 preguntas al usuario de las cuales, el sistema permita configurar el número de preguntas a aplicar y que se puedan modificar según la necesidad de la entidad, siendo su calificación de 1 a 10 donde 1 la calificación más baja y 10 la más alta.

Para esta encuesta se deberá configurar el siguiente reporte, mínimo con los siguientes campos automáticos desde el sistema:

- Fecha de contacto
- Hora de contacto
- Orientador que le atendió (usuario plataforma) Tema de la orientación recibida
- ANI.
- DNI'S
- Usuario cuelga
- Si el usuario califica, resultado pregunta 1
- Si el usuario califica, resultado pregunta 2
- Si el usuario califica, resultado pregunta 3
- Si el usuario califica, resultado pregunta 4
- Si el usuario califica, resultado pregunta 5

El proponente adjudicatario presentará el reporte en forma gráfica, numérica y en porcentajes de participación, y deberá permitir seleccionar por rangos de fechas y tiempo real.

Preguntas:

- *Cuantos servicios de Outbound Voz y Outbound Email, a parte de las campañas Blaster con derivación a encuesta , se deben cotizar para ALM?.*
- *Se necesita que se capacite a los agentes y /o supervisores en la nueva herramienta de encuestas?.*
- *En caso afirmativo para cuantos agentes y cuantos supervisores se necesita la capacitación?.*
- *Todas las preguntas de las encuestas solo serán de calificación de 1-10 como únicos valores posibles?'*

RESPUESTA:

La Entidad responde que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación:

1. Los Servicios de Outbound voz para el tema de encuestas serían 2, uno para las encuestas de satisfacción de las oficinas de atención al público y el otro para la encuesta

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 7 de 10 |

de satisfacción del usuario en el Centro Integral de Atención al Ciudadano, en campañas email Outbound sería 1, configurable de acuerdo a la campaña que se requiera aplicar de acuerdo a necesidades.

2. Sí se requiere capacitar al personal de supervisión en el tema de la configuración de las encuestas y validación de resultados de las mismas, así como el poder modificar las encuestas de acuerdo a necesidad de la entidad.
3. Serían 3 supervisores que sean capacitados en la herramienta de encuestas en la parte de configuración, diseño y obtención de las estadísticas, y en tema de los agentes serían 10 que se encargarían de replicar la información al resto del equipo.
4. Los valores de calificación deben ser configurables y así puedan cambiar tanto las preguntas como los valores de calificación inicialmente se proponen de 1 a 10, pero estos deben ser configurables por los supervisores del Contact Center de acuerdo a necesidades de la entidad.

OBSERVACIÓN N° 3

“4.2 Configuración del servicio de Chat a Internet: La entidad actualmente cuenta con el servicio de Chat configurado a nivel interno, para lo cual se requiere publicar el servicio a Internet, cumpliendo con la política de seguridad. El servicio debe ser implementado en la Zona DMZ, teniendo en cuenta que la política de seguridad no permite que un servicio ofrecido desde Internet ingrese directamente a la LAN de la entidad. Para lo anterior el proponente adjudicatario deberá especificar los requerimientos de servidores virtuales, en los cinco días hábiles siguientes a la aprobación de la póliza, los cuales proveerá la entidad y deberá hacer la instalación, configuración y puesta en producción de este servicio.”

Pregunta

Se habla de establecer los requerimientos de las máquinas virtuales para la configuración del servicio de chat en la DMZ. Esto implica que la Cancillería ya tiene un servidor host para estas máquinas virtuales dentro de la DMZ? En caso que no sea así, se plantean la compra de algún equipo físico cuya función sea alojar el servicio de Chat y que resida dentro de la DMZ? Se ha contemplado otra opción a nivel de networking cómo un NAT, para llegar a la dirección interna sin poner equipos en la DMZ?”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, actualmente no se encuentra el servicio configurado en la DMZ, por lo tanto se está requiriendo que el proponente adjudicatario lo configure, para lo cual deberá indicar a la entidad cuales son los requerimientos de servidores en la DMZ que requiere para configurar este servicio. Se informa que los servidores que la entidad configurará son virtuales.

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 8 de 10 |

Frente a la opción de configurar un NAT, no está contemplado ya que la política de seguridad de la entidad indica que todo servicio que se publique hacia Internet debe ser a través de la DMZ, ya que ningún servicio de la LAN se puede ofrecer directamente hacia Internet.

OBSERVACION N° 4

“4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA

4.3.2 De estas campañas se deberán generar reportes que incluyan como mínimo: correos entregados, rechazados, eliminados y confirmación de lectura, tanto en tiempo real como históricos sobre la plataforma Aspect

Modificación:

Los reportes que se manejan de estos servicios de Email Outbound son los que ofrece la herramienta Aspect Dataviews que no incluyen métricas de confirmación de lectura, correos rechazados y eliminados.

Los templates disponibles en Dataviews son:

- Email activity email,
- Email services agent detail,
- Email services disposition,
- Email services summary

Nota: “Este punto debe ser modificado por que no hay como cumplir el requerimiento con los desarrollos actuales y está fuera del alcance de la plataforma.”

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, se verificó la observación y no se acepta la observación de modificación de este punto, ya que es claro que la plataforma de envío de correos electrónicos es Microsoft Exchange, por lo cual las estadísticas de correos enviados, eliminados y confirmación de lectura, serán provistos por la plataforma de Exchange.

C. Observaciones presentadas por el señor CARLOS GUSTAVO ARRIETA, Gerente de Cuenta-COMWARE S.A. mediante correo electrónico enviado a licitacionesycontratos@cancilleria.gov.co el día 15 de Octubre de 2013.

OBSERVACIÓN 1:

“4.2 Configuración del servicio de Chat a Internet: La entidad actualmente cuenta con el servicio de Chat configurado a nivel interno, para lo cual se requiere publicar el servicio a Internet, cumpliendo con la política de seguridad. El servicio debe ser implementado en la Zona DMZ,

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 9 de 10 |

teniendo en cuenta que la política de seguridad no permite que un servicio ofrecido desde Internet ingrese directamente a la LAN de la entidad. Para lo anterior el proponente adjudicatario deberá especificar los requerimientos de servidores virtuales, en los cinco días hábiles siguientes a la aprobación de la póliza, los cuales proveerá la entidad y deberá hacer la instalación, configuración y puesta en producción de este servicio.

Pregunta:

Se habla de establecer los requerimientos de las máquinas virtuales para la configuración del servicio de chat en la DMZ. Esto implica que la Cancillería ya tiene un servidor host para estas máquinas virtuales dentro de la DMZ? En caso que no sea así, se plantean la compra de algún equipo físico cuya función sea alojar el servicio de Chat y que resida dentro de la DMZ? Se ha contemplado otra opción a nivel de networking cómo un NAT, para llegar a la dirección interna sin poner equipos en la DMZ?"

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, actualmente no se encuentra el servicio configurado en la DMZ, por lo tanto se está requiriendo que el proponente adjudicatario lo configure, para lo cual deberá indicar a la entidad cuales son los requerimientos de servidores en la DMZ que requiere para configurar este servicio. Se informa que los servidores que la entidad configurará son virtuales.

OBSERVACIÓN N° 2

"4.3 CAMPAÑAS DE SALIDA

4.3.2 *De estas campañas se deberán generar reportes que incluyan como mínimo: correos entregados, rechazados, eliminados y confirmación de lectura, tanto en tiempo real como históricos sobre la plataforma Aspect*

Modificación:

Los reportes que se manejan de estos servicios de Email Outbound son los que ofrece la herramienta Aspect Dataviews que no incluyen métricas de confirmación de lectura, correos rechazados y eliminados.

Los templates disponibles en Dataviews son:

Email activity email,

Email services agent detail,

Email services disposition,

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CODIGO: GC-FO-39 |
| NOMBRE: | GESTIÓN CONTRACTUAL / FORMULARIO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS | VERSION: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS | Página 10 de 10 |

Email services summary

Por lo anterior solicitamos que este punto pueda ser modificado dado que no hay como cumplir el requerimiento con los desarrollos actuales y está fuera del alcance de la plataforma Aspect a ofrecer."

RESPUESTA:

La entidad informa que de acuerdo a lo indicado por el Comité Técnico Estructurador del presente proceso licitación, se verificó la observación y no se acepta la observación de modificación de este punto, ya que es claro que la plataforma de envío de correos electrónicos es Microsoft Exchange, por lo cual las estadísticas de correos enviados, eliminados y confirmación de lectura, serán provistos por la plataforma de Exchange.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA JIMENEZ MEDINA
Directora de Gestión de Información y Tecnología

CESAR AUGUSTO MONROY ROJAS
Asesor del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos

Elaboró Nathalie Flechas

FV: 10/11/11