



**RESPUESTAS OBSERVACIONES
ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021
EVENTO RFI No. 142731**

A. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL CHAT DE LA PLATAFORMA COUPA – BPM CONSULTING.

A través de la Ley 2101 de 2021, se modificó el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual originalmente contemplaba una jornada máxima de 48 horas semanales, para disminuirla de manera gradual en los próximos años a 42 horas semanales. Dicha disminución será gradual, en resumen, así:

- a) Desde el 15 de julio de 2023 la jornada ordinaria se reduce a 47 horas semanales*
- b) Posterior al 15 de julio de 2024, la jornada ordinaria pasará a 46 horas semanales.*
- c) Desde el 15 de julio de 2025, será de 44 horas semanales.*
- d) A partir del 15 de julio de 2026, se regulará definitivamente la jornada laboral en 42 horas semanales. Conforme a lo anterior, teniendo en cuenta que el contrato que eventualmente se suscriba tiene un componente importante de recurso humano, valor que incide en las tarifas a proponer, solicitamos se nos aclare:*
- i) si será posible establecer un incremento a las tarifas proporcional a la referida disminución laboral o;*
- ii) si se ajustará la jornada (cliente) con fundamento en la reducción de las horas laborales o en su defecto*

Respuesta MT (i - ii): El Ministerio de Transporte se adhiere a lo establecido por el Código Sustantivo de Trabajo en cuanto a la jornada laboral y su disminución gradual, y a lo establecido en el acuerdo marco de precios de servicios BPO II de Colombia compra Eficiente en el numeral 3. *Gestión del recurso humano*, literal c. *Horarios de prestación de servicio* y la normatividad vigente relacionada con este tema.

B. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL CHAT DE LA PLATAFORMA COUPA – EMTELCO.

De acuerdo con la documentación entregada por la entidad en el RFI Evento # 142731, a continuación, relacionamos las observaciones sobre el mismo:

- Conforme ítems de Agente el entrenamiento en Procesos de Negocio es la Entidad Compradora quien entrena, capacita y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. Agradecemos confirmar ¿si el entrenamiento para Agentes nuevos tiene la duración mínima indicada (32 horas) o cuál es su duración? para establecer si requieren adquirir Sesiones adicionales de Entrenamiento o Capacitación (3 horas cada una) y validar tiempos de implementación.*

Respuesta MT: Como se tiene contemplado migrar el mismo personal, las horas de formación inicial solo serán para agentes nuevos si se llegara a requerir y la cantidad sería la contemplada por el acuerdo marco de precios de Servicios BPO II en el numeral 1. *Condiciones generales de prestación de servicio.*

Confirmar si es requerido ítem de Líder de Calidad IT-BPO-38 y por favor especificar ratio a considerar si Amplia (1/20) o Detallada (1/15).



Respuesta MT: La Entidad no requiere Líder de Calidad toda vez que esta labor estaría a cargo de colaboradores contratados directamente por el Ministerio.

- *Confirmar si es requerido ítem de Formador IT-BPO-39 y por favor especificar ratio a considerar si Amplia (1/20) o Detallada (1/15).*

Respuesta MT: Las formaciones están a cargo de la Entidad por tal motivo no es necesario este ítem.

- *Confirmar que en casos de rotación y si no se cuenta con Formador, será la entidad Compradora quien realice el entrenamiento inicial cada vez que se requiera.*

Respuesta MT: La Entidad está a cargo de la capacitación de los agentes a necesidad, esto teniendo en cuenta los temas que se requieran reforzar o la normatividad y procesos nuevos que se establezcan en el Ministerio.

- *¿De requerirse Agentes Presenciales confirmar si aplica ítem IT-BPO-41 Distintivo Institucional? Agradecemos detallar.*

Respuesta MT: Este ítem no se requiere. El Ministerio identificará a los agentes mediante un carnet institucional.

- *En el caso de migración de Agentes al nuevo Proveedor ¿Se tienen un estimado o esperado del porcentaje mínimo de Agentes que migrarían?*

Respuesta MT: El 100% del personal que actualmente está vinculado se va a migrar.

C. OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVES DEL CHAT DE LA PLATAFORMA COUPA – OUTSOURCING S.A; UNIÓN TEMPORAL ASD – IQ; UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO.

Respuesta MT: Una vez analizadas las propuestas allegadas, la Entidad considera que la proyección presentada inicialmente, cumple con las necesidades que se requieren para la prestación del servicio.

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Coordinadora Grupo de Relación Estado – Ciudadano.