



**ANEXO TÉCNICO  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS  
SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA-SAAH  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA**

**Febrero 2023**



TABLA DE CONTENIDO

1. **JUSTIFICACIÓN**
2. **SERVICIO AL CIUDADANO**
3. **ALCANCE DE LA ORDEN DE COMPRA**
  - 3.1. Objetivo
  - 3.2. Tiempo de Ejecución
  - 3.3. Presupuesto
4. **OPERATIVIDAD DE LA ORDEN DE COMPRA**
  - 4.1. **Canal de Atención Presencial**
    - 4.1.1. Modalidad Móvil
    - 4.1.2. Modalidad Fija
  - 4.2. **Notificación**
  - 4.3. **Canal Telefónico y Virtual**
    - 4.3.1. Servicio de Centro de Contacto
    - 4.3.2. Cierre de ciclo
    - 4.3.3. Campañas de Salida (Outbound)
    - 4.3.4. Servicio de Interacción a Través de Chat Web
    - 4.3.5. Estrategia de Operación de Mensajes
    - 4.3.6. Virtual Hold - Call Back
    - 4.3.7. Mensajes de Espera
    - 4.3.8. Agente Bilingüe
    - 4.3.9. Video Llamada
    - 4.3.10. Lenguaje de Señas
    - 4.3.11. Servicio de Buzón
    - 4.3.12. IVR – IVR Transaccional
    - 4.3.13. Fax
    - 4.3.14. Condiciones transversales
    - 4.3.15. Históricos de Atención
  - 4.4. **Canal Escrito**
    - 4.4.1. Atención, trámite y respuesta institucional a peticiones quejas y reclamos.
5. **Especificaciones Técnicas Ítems Orden de Compra**
  - 5.1. Perfiles
  - 5.2. Puestos de Trabajo para el esquema presencial
  - 5.3. Componente complemento Puesto de Trabajo para esquema presencial
  - 5.4. Servicios Alimentación, Transporte y Alojamiento – Zonas
6. **Transversales Orden de Compra**
7. **Metas – TMO y ANS**
8. **ANS de la Orden de Compra**
9. **Recomendaciones Generales**
10. **Aplicaciones Unidad**



11. **Items mínimos a contratar**
12. **Glosario**

## 1. JUSTIFICACIÓN

El conflicto armado interno colombiano, según cifras del Registro Único de Víctimas (RUV), ha afectado a más de nueve millones de personas, quienes constituyen aproximadamente el dieciséis (16%) por ciento de la población del país. De acuerdo con el artículo tercero de la Ley 1448 de 2011, y para efectos administrativos, estas personas se considerarán víctimas, puesto que han “sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del primero de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.

La responsabilidad del Estado colombiano, y en particular de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas de la Violencia (SNARIV), es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. Para ello es necesario el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia, la reparación integral y las garantías de no repetición, dentro del marco del objeto de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios y resoluciones internas de la Unidad para las víctimas, los decretos con fuerza de ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y otras disposiciones. El Decreto 1084 de 2015 compiló la norma reglamentaria del Decreto 4800 de 2011, por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011, define la necesidad de establecer esquemas de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas del conflicto armado, para contribuir con su inclusión en los distintos programas sociales que desarrolle el gobierno nacional. A su vez, y de conformidad con el artículo 168 de la Ley 1448 de 2011, La Unidad para las Víctimas, en adelante la Unidad, debe coordinar la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

De igual forma, en los numerales 7, 16, 17 y 19 del Artículo 168 de la Ley 1448 de 2011 se establece que es responsabilidad de la Unidad cumplir, entre otras, las siguientes funciones: hacer entrega a las víctimas de la indemnización por vía administrativa; entregar la asistencia humanitaria a las víctimas al igual que la ayuda humanitaria de emergencia; realizar esquemas especiales de acompañamiento y seguimiento a los hogares víctimas, y contribuir a la inclusión de los hogares víctimas en los distintos programas sociales que desarrolle el Gobierno Nacional.

Es importante mencionar que la entidad ha realizado grandes esfuerzos para el cumplimiento de sus funciones y no desconoce el reto frente a la atención, asistencia y reparación integral a la población víctima del conflicto armado, ello requiere un músculo operativo significativo que responda a las dinámicas territoriales, que en ocasiones deben ajustarse al presupuesto asignado, limitando en algunas oportunidades la cobertura y el alcance del servicio, lo que nos obliga a generar estrategias, que respondan de manera coherente con la necesidad establecida.

En atención a lo anterior, la Unidad para las Víctimas requiere posicionar un modelo de servicio integral basado en criterios de priorización y atención diferencial que a través de la armonización de los canales, en sus modalidades presencial, telefónico, virtual y escrito permitan responder a las dinámicas y necesidades establecidas en el nivel nacional y territorial.

Según el artículo 49 del Capítulo II de la Ley 1448 de 2011, se entiende por atención a las víctimas *“la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”*.

Los canales de atención forman parte del proceso de Servicio al Ciudadano que es transversal al Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas. El proceso busca brindar atención y orientación a la población víctima y no víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial a través del diseño, implementación y control de estrategias necesarias para el trámite de las solicitudes y requerimientos recibidos; y responde a los mecanismos y acciones necesarios para la implementación de la relación con el ciudadano regida por el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020



## 2. SERVICIO AL CIUDADANO

### Objetivo:

Diseñar e implementar estrategias de servicio y atención, así como disponer de los diferentes mecanismos y canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito, con el fin de brindar una respuesta integral con calidez, calidad y oportunidad a los ciudadanos (víctimas, no víctimas, organizaciones, entre otros) de acuerdo con las solicitudes y requerimientos realizados

### Alcance:

Diseñar e implementar estrategias de servicio y atención, así como disponer de los diferentes mecanismos y canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito, con el fin de brindar una respuesta integral con calidez, calidad y oportunidad a los ciudadanos (víctimas, no víctimas, organizaciones, entre otros) de acuerdo con las solicitudes y requerimientos realizados.

Posicionamiento de un modelo de servicio, que permita simplificar procesos y procedimientos con respuestas claras y oportunas, impactando en los tiempos de espera, cargas y costos innecesarios que asume el ciudadano.

### Canales y estrategias de atención:

- **Canal presencial**
  - Centros Regionales
  - Puntos de Atención
  - Estrategias complementarias (jornadas de atención y ferias de servicio)
- **Notificaciones de actos administrativos**
  - Notificación personal
  - Notificación subsidiaria
  - Notificación por conducta concluyente
- **Canal telefónico y virtual**
  - Atención Telefónica
  - Atención Virtual
  - Atención por medio de auto consulta
- **Canal escrito**
  - PQR'S

## 3. ALCANCE DE LA ORDEN DE COMPRA

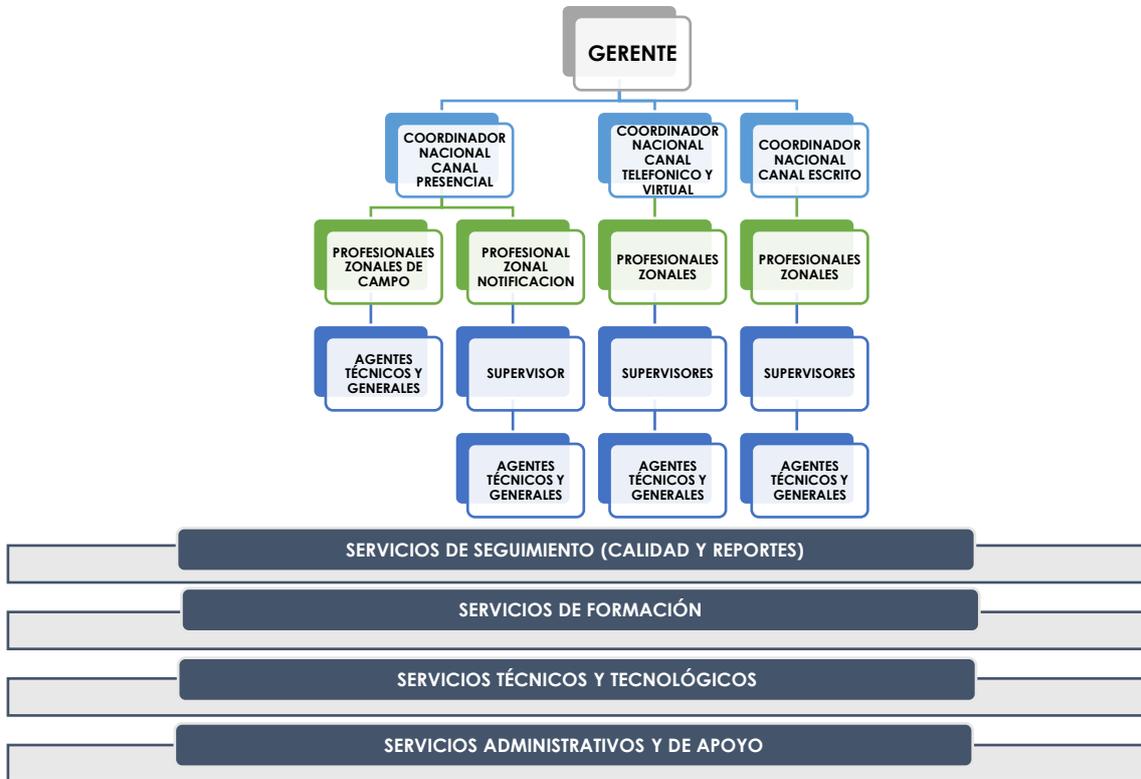
- 3.1. Objeto: Prestar los servicios BPO requeridos para efectuar el proceso de atención de servicio al ciudadano a víctimas del conflicto armado y grupos de intereses caracterizados, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad para la orientación y respuesta a las solicitudes registradas en las diferentes herramientas, de conformidad con el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021
- 3.2. Tiempo de Ejecución: (7,4 meses). a partir de la fecha de cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, esto es, expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías de conformidad con lo establecido en el numeral 18.2 de la cláusula 18 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 por parte de la Unidad
- 3.3. Presupuesto: CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE, (\$43.392.606.668,53)

## 4. OPERATIVIDAD DE LA ORDEN DE COMPRA

La orden de compra se ejecuta en todo el territorio nacional, bajo el siguiente esquema:



### Organigrama de la Operación



#### 4.1. Canal presencial

Consiste en la atención y orientación que se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y otros espacios complementarios. Asimismo, la atención y orientación realizada a través de jornadas móviles/ferias de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional. El servicio se presta a nivel nacional, a través de los orientadores, para lo cual se requiere de la disponibilidad permanente de los servicios técnicos e infraestructura señalada en este documento.

En la actualidad, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ofrece información y orientación en 215 Puntos de Atención, 35 Centros Regionales y Estrategias Complementarias, distribuidos en todo el territorio nacional, permitiendo así la mitigación de las barreras de acceso, asegurando el goce efectivo de los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición. A continuación, se exponen las cifras históricas de atención en el canal presencial.

#### Esquemas de Atención:

- Modalidad Móvil: Consiste en la atención y orientación presencial a las víctimas, a través de Estrategias de Atención Complementarias como: jornadas móviles/, ferias integrales de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional.
- Modalidad Fija: Consiste en la atención y orientación presencial para las víctimas, que actualmente se brinda en sitios fijos de atención, tales como Puntos de Atención, Centros Regionales, Direcciones Territoriales, u otros espacios complementarios a nivel nacional.

#### 4.1.1. Modalidad Móvil



Especificaciones para la prestación del servicio móvil. La modalidad de atención móvil tiene como objetivo general, ampliar la cobertura de atención y mitigar las barreras de acceso de las víctimas que se encuentran en municipios o lugares donde no se cuente con centros regionales y/o puntos de atención a víctimas.

Los tipos de atención móvil en los cuales se requieren estos servicios son los siguientes:

- **Jornadas de atención.** Son espacios institucionales (evento extramural, con temporalidad y alcance definido en el proceso de la Ruta Integral) de atención especializada y participación de la Unidad para las Víctimas, con el fin abordar temas determinados (registro, toma de solicitud de indemnización - documentación, captura de solicitudes Atención Humanitaria, Notificación, etc.) dentro de los esquemas para la atención, asistencia y reparación a las víctimas.
- **Cambio de punto.** Este mecanismo se utiliza de acuerdo con las dinámicas de atención del territorio, donde se descentraliza la atención de un punto de atención en diferentes lugares con el fin de brindar atención a las víctimas de manera oportuna.
- **Ferías de servicio.** Son espacios para la articulación de la oferta institucional del orden nacional, departamental y municipal de manera transitoria y temporal, donde participan diferentes instituciones del gobierno nacional.

Los anteriores tipos de atención móvil descritos pueden ser de un día sin que implique que el personal mínimo requerido pernocte en el lugar donde se realiza la atención móvil, o pueden desarrollarse durante uno o más días que impliquen que el personal mínimo requerido pernocte en el lugar respectivo.

La realización de las jornadas/ferias requiere de la aprobación previa a su realización, por parte de la Unidad. Los servicios de transporte históricamente corresponden a un promedio aproximado de un 90% de tipo terrestre, 5% de tipo fluvial y 5% de tipo aéreo. Los cambios de punto señalados en el presente documento no generarán costo para la Unidad. Toda jornada de atención debe llevar un informe posterior a la jornada, que dé cuenta de las acciones en el desarrollo de la misma (número de personas atendidas, registro fotográfico, gestión desarrollada, impacto de esta, entre otros datos) y que sea el insumo soporte de la atención, según las fechas establecidas por la Unidad.

**Histórico Jornadas Móviles y Ferias de Servicios**

Periodo	Jornadas Efectivas	Solicitudes	Víctimas
2012	928	69.338	81.330
2013	1.617	94.861	86.133
2014	1.702	138.162	127.813
2015	1.703	70.180	61.118
2016	1.212	143.474	104.227
2017	869	137.306	93.662
2018	1.190	173.605	108.437
2019	1.362	295.168	135.500
2020	295	91.432	42.902
2021	1.375	362.841	164.368
2022	1.296	328.322	158.896

Fuente. Sistema de Gestión a víctimas 2012- 2021

Nota: es importante precisar que, para el periodo de esta orden de compra se tiene contempladas un meta de 1.073 Jornadas.

**4.1.2. Modalidad Fija**

La modalidad de atención fija se debe llevar a cabo en los Puntos de Atención y los Centros Regionales, por lo cual, es necesario tener en cuenta el Manual de Servicio al Ciudadano, que incluye los lineamientos que debe cumplir el orientador.

Etapas del proceso de atención

- **Llegada, alistamiento e inicio de atención:** Para todos los Centros Regionales y Puntos de Atención el horario establecido para la atención a la ciudadanía y/o población víctima no podrá ser inferior a (40) horas semanales, las cuales serán definidas en articulación con los Directores Territoriales, de lunes a sábados en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y se darán a conocer en un lugar visible para la adecuada prestación del servicio.



En ese sentido y con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía y/o población víctima asistente se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. Acogedor: Llegada previa media hora antes a la apertura del Centro Regional o Punto de Atención, validar y dar cumplimiento al protocolo de bioseguridad, adelantar las acciones de organización de filas (si se presentan), entregar y asignar los turnos para la atención y orientación, garantizar el ingreso ordenado y clasificado a la sala de espera antes de la apertura, con el fin de dar inicio a la atención de manera ordenada (Puede ser un servidor de la Unidad para las Víctimas y/o Acogedores del Municipio o Servidores de las Entidades según corresponda e indique la Dirección Territorial). Para el caso de las víctimas y los ciudadanos que llegan con cita previa asignada a través de las funcionalidades de agendamiento presencial por medio del Chatbot o Unidad en Línea se verifica la hora y se asigna a un orientador (ver RFI)
  - b. Servidores públicos de las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV presentes en los Puntos de Atención y/o Centros Regionales: Llegada previa 20 minutos antes de la apertura del Centro Regional o Punto de Atención, con el fin de efectuar el proceso de alistamiento respectivo; corresponde al registro de la ciudadanía y/o población víctima que asiste para ser atendida, en el sistema de información y de gestión correspondiente a cada una de las entidades.
  - c. La atención en el Centro Regional o Punto de Atención se debe garantizar a la ciudadanía y/o población víctima hasta la hora indicada de cierre, es decir, por ningún motivo se deben restringir los ingresos para la atención de las diferentes entidades en horas anticipadas. Si existen casos de diferencia entre capacidad instalada y demanda de servicios, se deben crear las estrategias en la atención que permitan solventar y equilibrar este escenario (contingencias de servicios).
  - d. Dentro de la jornada laboral se tiene derecho a quince (15) minutos de descanso - pausas activas - en la mañana y en la tarde y una (1) hora de almuerzo, únicamente entre las 12:00 m y 2:00 p.m. (es decir de 12:00 m a 1:00 p.m. o de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.). Si hay más de dos (2) servidores por entidad se deben intercalar. De la puntualidad y estricto cumplimiento depende que no se afecte el bienestar de los servidores y la atención continua de la ciudadanía y/o población víctima.
- **Charlas de Orientación:** Las charlas se deben realizar de acuerdo con las siguientes convenciones por parte del acogedor y asignador de turnos, alternado con los servidores del SNARIV y del municipio, su duración debe estar entre 10 a 15 minutos, se debe realizar con voz pausada pero en tono alto, de manera respetuosa y aplicando los protocolos para la acción sin daño, utilice los términos adecuados y brinde la asesoría de manera ordenada (responder inquietudes o preguntas de manera general a máximo a 5 víctimas que lo requieran).

Nota: Tener en cuenta en la periodicidad, los registros de los instrumentos aplicados por el asignador de turnos, quien, a través de estos, podrá determinar las líneas de tiempo (tasas de llegada, tasas de atención y sala de espera) y determinar una variación de ratios.

Periodicidad*	N ° de víctimas en sala de espera
1 hora	Más de 500
2 horas	Entre 100 y 300
3 horas	Menos de 100

\*Establece cada cuanto tiempo se debe realizar la charla a las víctimas asistentes en la sala de espera.

- **Articulación de Sala de Espera:** A continuación, se relacionan las actividades que deben desarrollarse de manera permanente a fin complementar la atención y articular la ruta interna del Centro Regional o Punto de Atención de manera óptima y adecuada
  - Apoyo en la sala de espera para la clasificación y acomodación de los ciudadanos y/o víctimas asistentes.
  - Ordenamiento y clasificación de la sala de espera.
  - Llamamiento de turnos de acuerdo con las tipologías entregadas por el asignador de turnos. (Aplicación de lineamientos de enfoque para la atención preferencial)



- Apoyo en las estrategias de sensibilización sobre el uso adecuado de las instalaciones y espacios del Centro Regional o Punto de Atención, generando sentido de pertenencia y reconocimiento.
- Apoyo en la divulgación, promoción y comunicación de las entidades participantes, oferta institucional de trámites y servicios, fechas, horarios e información relacionada de interés.
- Información y orientación sobre la ubicación de espacios internos del Centro Regional o Punto de Atención, tales como: Ludoteca, baños, auditorio, oficinas, enfermería entre otros.
- Comunicación y articulación con el acogedor (asignador de turnos) sobre las dinámicas inherentes a la atención.

- **Acciones específicas para cada sujeto de especial protección:**

**Atención Personalizada:** En esta fase del proceso de atención, el orientador es el encargado de realizar la atención inicial, de manera amable, cordial, con lenguaje claro y ágil; de escuchar atentamente la solicitud y/o trámite que desea realizar el ciudadano y direccionar o indicar, cuál es el paso que debe seguir para realizar el trámite. Por lo cual es necesario realizar las siguientes actividades:

Para la atención, el orientador deberá realizar un proceso de validación, a través de las herramientas de consulta: VIVANTO, SGV, LEX, MAARIV, ARCHIDHU, SIRAV y demás herramientas que se requieran.

Verificar que la información de las solicitudes se haya ingresado en la herramienta dispuesta por la Entidad con los datos correctos y de acuerdo con el trámite; en caso de que la solicitud requiera el suministro de información o aportar documentación, el orientador debe registrar la información, digitalizar los documentos requeridos, cargarlos en la herramienta dispuesta por la Entidad y/o efectuar su envío de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos.

- Recepcionar todas las solicitudes escritas, peticiones, quejas, reclamos.
- Brindar orientación de los diferentes temas y lineamientos definidos por la Unidad para las Víctimas.
- Toma de solicitudes del proceso de registro y trámites de novedades y actualizaciones.
- Orientación sobre los mecanismos de acceso a la oferta institucional del SNARIV nacional, departamental y municipal, de acuerdo con el mapa de oferta institucional.
- Brindar Información específica sobre: asistencia humanitaria, acompañamiento al retorno o reubicación, medidas de reparación, rutas de indemnización administrativa, entre otras.
- Toma de solicitudes de retornos y reubicación.
- Realizar proceso de agendamiento de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad.
- Actualizar información de los niños, niñas y adolescentes que tengan encargo fiduciario constituido.
- Recibir la solicitud de pago de los niños, niñas y adolescentes que tengan encargo fiduciario constituido y que hayan cumplido la mayoría de edad.
- Realizar solicitudes de reprogramación de giro de asistencia humanitaria.
- Capturar solicitudes de víctimas retornadas del exterior.
- Orientación general del funcionamiento del Centro Regional o Punto de Atención.



- Orientar frente a las líneas de inversión del Programa de Acompañamiento para la Inversión Adecuada de los Recursos
  - Organización y clasificación de la documentación física que sea solicitada a las víctimas para el trámite de las solicitudes.
  - Realizar el trámite de notificación de actuaciones administrativas.
  - Informar sobre los recursos que legalmente proceden, plazos para interponer los recursos y la autoridad ante la cual debe interponer los recursos.
  - Cargar las Diligencias de Notificación Personal en las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas para dicho fin.
  - Informar de manera oportuna al jefe inmediato los incidentes de seguridad que afecten la información de la Entidad en cuanto a su confidencialidad, integridad o disponibilidad.
  - En el trámite de cada uno de los casos se debe aplicar la normativa vigente relacionada con la protección de datos personales y seguridad de la información.
  - Registrar y/o direccionar (escalar a la dependencia): El orientador es el encargado de realizar la gestión de los casos, a través de la información específica y previa validación de consulta en los aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas y proceder con el registro de la solicitud y su direccionamiento a las diferentes dependencias de la Unidad para las Víctimas, a través de la herramienta dispuesta para este fin. El registro de solicitudes incluye:
    - Verificar los datos y validar la condición de víctima en el Registro Único de Víctimas.
    - Identificar el caso para realizar la gestión y determinar la solicitud.
    - Verificar e ingresar la solicitud con datos correctos para su respectivo trámite.
    - Validar en caso de requerir archivos adjuntos.
    - Digitalizar, enviar y cargar los documentos.
    - Remitir el caso a las dependencias a través de la herramienta respectiva.
    - Entregar de la respuesta a los ciudadanos y/o población víctima o información del estado del caso, de manera verbal o escrita, según los lineamientos de la Unidad para las Víctimas.
- **Responsabilidad del proveedor durante el proceso de atención con el orientador:**
    - El proveedor tendrá la custodia de la documentación que reciba el orientador (manteniendo los lineamientos y políticas de seguridad de la Información y del manejo de la información que están establecidos por la Oficina de Tecnología de la Información) hasta el momento de la entrega al responsable del proceso de gestión documental de la Unidad para las Víctimas, de acuerdo con los tiempos determinados por las Direcciones Territoriales. La entrega de los documentos se efectuará en el orden indicado y diligenciando los formatos establecidos por la Entidad, con la periodicidad definida.
    - El proveedor debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica bajo custodia del operador, en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por parte del operador. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Entidad y debe tener como referencia las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de Seguridad de la Información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del Objeto, para lo cual, el proveedor debe construir la Declaración de Aplicabilidad de Controles, siguiendo los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información.
    - Entregar respuesta y evaluar la satisfacción. En este paso, el orientador es el encargado de entregar al ciudadano la respuesta a su solicitud o trámite, registrando la información, a través de la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas para este fin. Asimismo, se encarga de preguntar a la persona atendida, si su solicitud fue debidamente gestionada, si quedó satisfecha con la respuesta y si requiere algún otro trámite o información adicional.



- Verificar calidad y evaluar la gestión. De manera aleatoria, el proveedor debe realizar a los ciudadanos y/o población víctima una encuesta de satisfacción mensual aportada por la entidad, con el fin de evaluar la prestación del servicio y los aspectos objeto de mejora, para lo cual el proveedor deberá realizar la tabulación respectiva y el informe por Dirección Territorial para tomar las acciones correctivas necesarias.

**Cobertura**

Los espacios de atención se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional y comprenden 20 Direcciones Territoriales, 215 Puntos de Atención (susceptible de aumentar de acuerdo con los resultados de estudios de factibilidad de apertura de puntos de atención) y 35 Centros Regionales, en zonas definidas por la Unidad para las Víctimas. El personal que se contratará por el proveedor se debe ubicar teniendo en cuenta la siguiente distribución: 403 agentes, con perfil técnico y perfil de agente general de acuerdo con la necesidad de la entidad)

**Asignación de orientadores por Dirección Territorial**

DIRECCION TERRITORIAL	zona 1	zona 2	zona 3	Total general
ANTIOQUIA	21	0	26	47
ATLANTICO	8	0	7	15
BOLIVAR	7	3	11	21
CAQUETA - HUILA	0	4	10	14
CAUCA	4	7	9	20
CENTRAL	33	9	12	54
CESAR - LA GUAJIRA	0	0	11	11
CHOCO	0	0	16	16
CORDOBA	0	9	7	16
EJE CAFETERO	0	11	12	23
MAGDALENA	0	10	4	14
MAGDALENA MEDIO	0	0	13	13
META - LLANOS ORIENTALES	0	8	9	17
NARIÑO	0	7	14	21
NORTE DE SANTANDER - ARAUCA	0	6	23	29
PUTUMAYO	0	0	10	10
SANTANDER	9	0	6	15
SUCRE	0	7	5	12
URABA	0	0	16	16
VALLE	11	0	8	19
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>81</b>	<b>229</b>	<b>403</b>

Por otra parte, es importante anotar que las zonas de atención pueden ser urbanas y/o rurales. En los casos que se requieran orientadores para reemplazos temporales del personal mínimo requerido para cubrir (vacaciones, permisos, incapacidades, jornadas, novedades, entre otros), el proveedor deberá prestar el servicio, a través de personal adicional (Backup y/o Agentes de Reserva) de manera inmediata y para zonas rurales en el menor tiempo posible que cumplan con el mismo perfil del personal solicitado, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio. El proveedor debe cumplir con lo establecido en la ficha técnica.



Es importante precisar que la apertura de nuevos Puntos de Atención a nivel nacional requerirá que la cantidad de personal destinado para la atención de las víctimas, incremente progresivamente a lo largo de la orden de compra.

**Histórico de atención canal presencial**

AÑO	No. SOLICITUDES	No. VÍCTIMAS
2015	3.240.695	2.736.243
2016	4.256.028	3.255.154
2017	4.329.438	3.179.662
2018	5.240.712	3.722.638
2019	5.867.665	3.492.905
2020	6.474.031	3.064.518
2021	7.313.841	3.123.992
2022	7.449.987	3.308.172
<b>TOTAL</b>	<b>44.172.397</b>	<b>25.883.284</b>

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2015-2022

Nota: De acuerdo con la meta establecida en el proyecto de inversión se proyectan 6.540.170 solicitudes.

**4.2. Notificación**

En este capítulo se tienen en cuenta las siguientes actuaciones administrativas de carácter particular y que tienen efectos jurídicos, como los son actos, actas u oficios de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Reparación, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

**Consolidación y notificación de las actuaciones administrativas**

Con el fin de garantizar el debido proceso y los principios de publicidad de las actuaciones administrativas, se cuenta con el Procedimiento Trámite de Notificación de Actuaciones Administrativas, a continuación, las actividades del procedimiento:

- Recibir a través del aplicativo correspondiente las actuaciones administrativas de las dependencias y/o grupos de apoyo de la Unidad para las Víctimas (Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Gestión Social Humanitaria, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Reparación y Grupo de Gestión Administrativa y Documental), la siguiente información:
  - Actuaciones administrativas de contenido particular y con efectos jurídicos (Actos administrativos, actas y oficios).
  - Datos de ubicación y contacto del interesado.
  - Datos de origen e identificación del acto administrativo.
- Aprobación de actos administrativos: Validar que la información descargada del aplicativo de notificaciones cuente con los requisitos mínimos para realizar el procedimiento de notificación, conforme a lo establecido en el Manual Único de Notificaciones.
- *Búsqueda de datos de ubicación y contacto:* Posterior a la aprobación de los actos administrativos susceptibles de notificación, se realizará la descarga de los registros para realizar el cruce de información en búsqueda de más datos de contacto, dentro de esta etapa, se deben implementar diferentes estrategias que permitan completar la información requerida y realizar la discriminación de los registros que no cuenten con información de ubicación y contacto para que se dé inicio a la notificación subsidiaria.
- *Remisión a campaña de convocatoria telefónica:* se remitirán al Canal telefónico y Virtual para convocatoria todos los datos de contacto encontrados en los distintos sistemas de información de la Unidad para las Víctimas y se realizarán las siguientes acciones:



- Informar sobre la existencia de una actuación administrativa de contenido particular con efectos jurídicos susceptible de notificación personal.
- Indagar sobre la ubicación del ciudadano y/o víctima.
- Constatar e informar sobre la Dirección Territorial, Punto de Atención y/o Centro Regional de la Unidad para las Víctimas más cercano a la residencia del ciudadano y/o víctima, o articular con entidades del orden Territorial que tengan ubicación cercana al lugar de residencia (Enlace Municipal, Personería, Defensoría, Procuraduría).
- Agendar cita para la notificación personal con los orientadores dispuestos en el territorio o con las personas encargadas en las entidades del orden Territorial con las que se genera articulación.
- Verificar y actualizar los datos de contacto y ubicación en la herramienta dispuesta por la Entidad.

Los registros que no se puedan contactar efectivamente en la convocatoria telefónica, se procederán a remitir la citación a la dirección de residencia, por medio del operador postal para la notificación personal a la dirección reportada por la dependencia que originó el acto administrativo.

- *Disposición de actuaciones administrativas para consulta y descarga:* Una vez se tenga la información de la convocatoria telefónica, los registros con sus respectivas imágenes de actos administrativos y oficios de notificación estarán habilitados para consulta, descarga y cargue de la diligencia de la notificación personal para el siguiente personal:
  - Orientadores del Canal Presencial de los Puntos de Atención y Centros Regionales.
  - Funcionarios y contratistas de la Unidad para las Víctimas.
  - Notificadores móviles destinados para surtir la notificación de los actos administrativos en lugares donde no haya presencia de Puntos de Atención o Centros Regionales
  - Colaboradores estratégicos que se destinen para la notificación personal de los actos administrativos.
- *Remisión de citaciones para la notificación personal:* Se remitirá al interesado citación a residencia para la notificación personal a la dirección suministrada por la dependencia o resultado de la búsqueda de los aplicativos de la Unidad para las Víctimas por medio del operador postal, los registros objeto de esta etapa del proceso son:
  - Registros de ciudadanos a quienes se contactó telefónicamente y no se presentaron para la notificación personal dentro de los 5 días después de agendado y que cuentan con datos de ubicación de residencia para notificación.
  - Registros de ciudadanos a quienes no cuentan con datos telefónicos o teniéndolos estos no son efectivos.
- *Calidad:* La prueba de notificación estará sujeta a un proceso de verificación de calidad muestral (el tamaño de la muestra dependerá del volumen de documentos generados y se estimara conforme la capacidad de la operación). En caso de existir un error en la prueba de notificación realizada en territorio, se establecerá el contacto con la persona que surtió la notificación para que proceda a subsanar los errores. Dicho cargue se realizará en las herramientas definidas para tal fin.
- *Publicación de citaciones para la notificación personal:* Los notificadores realizarán la citación al Punto de Atención y/o Centro Regional más cercano del municipio registrado, se remite al profesional de servicio al ciudadano en territorio (o al designado para esta actividad), quien imprime formato de citación pública y lo publica durante 5 días hábiles invitando a los ciudadanos a notificarse personalmente, los registros objeto de esta etapa del proceso son:
  - Registros de ciudadanos que se les realizó agendamiento telefónico y no asistieron.
  - Registros de ciudadanos que se les realizó contacto telefónico y no fue efectivo.
  - Registros que no contaban con dirección de residencia viable.
  - Registros gestionados por citación a residencia y esta no fue efectiva.
- *Notificación Personal de las actuaciones administrativas:* Será realizado conforme las estrategias adelantadas con las Direcciones Territoriales, puede ser atendida por orientadores, entidades del orden Territorial, funcionarios de la Unidad o notificadores móviles, y se procederá a notificar los actos administrativos de la siguiente manera:



- Entregar copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo.
- Orientar sobre el alcance del acto administrativo a notificar.
- Anotación de fecha y hora de la notificación personal.
- Informar sobre los recursos que legalmente proceden y los plazos para interponerlos.
- Informar la autoridad ante quien debe interponer los recursos.

Una vez haya surtido el trámite, se entenderá por notificado y posteriormente se procederá a cargar la imagen de la diligencia de la notificación personal en el aplicativo correspondiente.

- *Notificación Electrónica:* Se presenta después de una validación de autorización de notificar electrónicamente en SGV, se remite un correo electrónico certificado, plataforma del operador postal con el Acto Administrativo adjunto, de la cual se recibe una certificación de recibido y leído cargándose esta constancia para finalizar el proceso de notificación.

En los registros que no cuenten con autorización para ser notificado electrónicamente, pero aporten una dirección de correo electrónico válida, se deberá remitir al ciudadano correo electrónico indicando la posibilidad de autorizar y ser notificado por ese medio, en caso de una respuesta afirmativa deberá ser cargada en SGV la autorización expresa, para posterior proceso de notificación por medio electrónico.

- *Inicio de estrategia de notificación subsidiaria:* La estrategia de notificación subsidiaria se aplicará:
  - *Remisión de notificaciones por aviso a residencia:* Si pasados 5 días después de la entrega de las citaciones a residencia los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se generará el formato de notificación a residencia junto con el Acto Administrativo y se remitirán por medio del operador postal.
  - *Notificación por aviso público:* Si pasados 5 días después del agendamiento telefónico o citación pública para la notificación personal los ciudadanos no han asistido para la diligencia de la notificación personal, se imprime y publica el formato de notificación por aviso y se publica en el punto de atención más cercano al municipio registrado, durante 5 días hábiles, así mismo se procederá con la notificación por aviso público a través de la página web de la entidad.
- *Control de términos de cada una de las etapas del procedimiento administrativo:* los profesionales responsable de los reportes, cifras y estadísticas ejercerán control de los términos de cada una de las etapas de la gestión para la notificación de los actos administrativos y generan las alertas e informes correspondientes.
- *Cobertura de notificación:* La cobertura y ejecución del proceso de notificaciones es en todo el territorio nacional colombiana y estará coordinado por el profesional zonal, para lo cual enlazará con orientadores en las sedes de la Unidad para las Víctimas (Direcciones Territoriales, Centros Regionales de Atención y Reparación, y Puntos de Atención,) y operará con notificadores móviles o acuerdos con entidades del orden Territorial.

#### Trámite a documentos internos

El proceso de trámite a documentos internos consiste en el manejo documental que se le da a las devoluciones reportadas y remitidas por el operador postal y consta de las siguientes actividades:

- **Recepción:** Consiste en el acopio de las respuestas de citaciones y avisos a residencia que no fue efectiva la entrega.
- **Alistamiento:** Consiste en la organización en carpetas con máximo 200 folios numerados.
- **Rotulación:** Cada carpeta se rotula de acuerdo con la TRD.
- **Organización en cajas:** Las carpetas se organizan en cajas que contienen máximo 5 carpetas. Posteriormente se rotula cada caja según la TRD.
- **Diligenciamiento FUID:** Consiste en la captura de información en el formato establecido por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- **Acta de traslado:** Consiste en la diligencia de entrega al supervisor de la orden de compra del Grupo de servicio al ciudadano al Grupo de Gestión Administrativa, el archivo de las cajas con las diligencias de notificación personal, bajo los lineamientos establecidos por el mismo.



Es importante resaltar que se debe cumplir con la adecuada entrega de la documentación de acuerdo con lo dispuesto en las especificaciones técnicas indicadas por el Sistema de Gestión Documental y Archivo de la Entidad conforme en la Ley General de Archivos 594 de 2000 y el Protocolo de Gestión Documental de los Archivos referidos a las Graves y Manifiestas Violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas en ocasión del conflicto armado interno y demás cuando este aplique.

Cobertura Notificadores:

El personal que se contratará por el proveedor se debe ubicar en la ciudad de Bogotá sede del Operador teniendo en cuenta la siguiente distribución: 23 Notificadores, de los cuales son: (5 agentes generales y 18 agentes técnicos).

NOTIFICADORES	
PERFIL	CANTIDAD
Agente General	5
Agente Técnico	18
<b>Total, general</b>	<b>23</b>

En este punto se debe tener en cuenta el supervisor y el profesional zonal, para un total de 25 personas designadas al equipo de notificaciones.

**Histórico de Notificación**

Año	Cantidad Total	Origen Cifra
2016	936.598	Histórico
2017	1.006.648	Histórico
2018	498.224	Histórico
2019	436.978	Histórico
2020	1.350.512	Histórico
2021	1.075.317	Histórico
2022	658.015	Histórico
<b>Total</b>	<b>5.962.292</b>	<b>Histórico</b>

Fuente: Tablero de Control 2016-2022

**4.3. Canal telefónico y virtual**

**4.3.1. Servicio BPO- Centro de Contacto**

Mediante los servicios del canal telefónico y virtual, la población víctima, los organismos de control, las entidades e instituciones del orden nacional y territorial, pueden contactarse con La Unidad y obtener información clara, veraz y oportuna, con calidez y calidad en el marco del principio de acción sin daño de la entidad.

En este sentido, los servicios de Centro de Contacto que se requieren para la operación del Canal de Atención Telefónico – Virtual de La Unidad son los siguientes:

- Atención de llamadas (inbound) relacionadas con las solicitudes, quejas y reclamos de los ciudadanos, la población víctima, los organismos de control e instituciones.
- Llamadas de salida (outbound) para las campañas que requiera La Unidad para las Víctimas. El servicio debe ser administrado a través de una plataforma tecnológica que permita la marcación predictiva y progresiva de las bases de datos de acuerdo con los lineamientos que establezca la Entidad.
- Servicio de video llamada. Para este servicio el operador debe garantizar la imagen institucional de la Entidad
- Chat a través de SMS y Chat WEB. Mediante estos mecanismos de comunicación asincrónica se realiza interacción con la ciudadanía.
- Los servicios de chat web, chat sms y video llamada deberán permitir el envío y recepción de documentos, así como el servicio de chat web deberá permitir enviar mensajes de audio.
- Chatbot: canal de atención para los ciudadanos que incorpora tecnología de inteligencia artificial.
- Virtual Hold-Call Back



- Generación de los correspondientes reportes propios de la operación, con disponibilidad en línea y en ambiente web.
- Envío de mensajes de texto masivos. Para este servicio es necesario contar con reportes en línea que permitan verificar el envío, entrega y rechazo de los SMS, así como toda la trazabilidad de la gestión.
- Proveer sistemas de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada.
- El operador debe contar con canales dedicados de comunicación. La configuración de los canales debe ser uno principal y un back up y en ACTIVO-PASIVO de tal manera que, al fallar el principal, automáticamente entre el Backup de manera inmediata (seguida).
- Si se requiere acceder a bases de datos y/o al sistema de archivos de la unidad, se requiere solicitar los canales dedicados de mínimo 20 MB por cada 50 usuarios para el esquema no presencial.
- En caso de no contar con los canales dedicados, se debe proporcionar la solución tecnológica de comunicaciones que permita garantizar la adecuada prestación ininterrumpida del servicio y sin perjuicio de los ANS establecidos.
- El operador debe contar con canales dedicados de telefonía móvil suficientes, con un porcentaje de capacidad de holgura que les permitan a las diferentes campañas realizar llamadas a cualquier operador de telefonía móvil, a teléfonos fijos nacionales e internacionales y a teléfonos móviles en el extranjero. Se debe asegurar que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99.5%.
- El operador deberá suministrar la plataforma tecnológica, las adecuaciones físicas y el recurso humano que permitan garantizar la seguridad en términos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
- Todos los servicios del canal telefónico y virtual deben permitir el envío de mensajes de texto por medio del código 87305.
- El operador debe contar con el servicio de correo
- El operador debe contar con apoyo tecnológico para el funcionamiento de las herramientas de auto consulta.

En caso de que la plataforma de servicios sea contratada con terceros, el operador responderá directamente por los inconvenientes que se presenten con ellos.

- El operador debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica bajo custodia del operador, en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por parte del operador. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Entidad y solucionará respectivamente de manera que no se afecten los ANS establecidos. Adicionalmente, la gestión de riesgos debe tener como referencia las políticas y lineamientos de seguridad de la Información establecidas por la Entidad, así como los controles de Seguridad de la Información del Anexo A de la Norma ISO 27001 (versión vigente) aplicables en el marco del Objeto, para lo cual, el proveedor debe construir la Declaración de Aplicabilidad de Controles, siguiendo los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

### **Línea Gratuita, Loca, Número corto y Numero 1XY**

El operador debe garantizar el funcionamiento de las dos líneas telefónicas de La Unidad para las Víctimas. Las líneas con las que cuenta La Unidad son: un número gratuito nacional 018000911119 la cual enlaza llamadas desde números fijos nacionales e internacionales y líneas celulares, una línea local en la ciudad de Bogotá 4261111 permitir el enlace de comunicaciones de teléfonos fijos desde la ciudad de Bogotá, y el número corto 87305 o el que tenga la entidad asignada en su momento, que permite establecer comunicación con los ciudadanos a través de SMS Chat, el operador debe garantizar el correcto funcionamiento del numeral gratuito 121 de La Unidad para las Víctimas.

- **Capacidad de las Líneas Telefónicas**

La capacidad para las líneas de la operación del canal telefónico y virtual de La Unidad deben tener la cobertura para recibir mínimo 350 llamadas simultáneas, adicional a la capacidad anexa para atender las colas de llamadas (*skills*), garantizando los niveles de servicio y atención.



- **Gestión de la Operación**

La Unidad para las Víctimas proveerá la herramienta para el registro y gestión de las solicitudes que los ciudadanos realicen a través de cada uno de los servicios, por tanto, para el acceso y como complemento a la misma, el proveedor debe garantizar:

- Firma y digitalización de los documentos de confidencialidad que requiera La Unidad para las Víctimas, bajo las directrices de Gestión Documental y la herramienta con la que cuente la Unidad para tal fin.
- Creación de cuenta de correo electrónico para cada una de las personas asociadas a la operación. La creación de estas cuentas de correo se debe realizar como máximo dos (2) días hábiles después de la contratación de cada persona.
- Capturar la información durante el contacto en cada uno de los servicios.
- Asignar un número único de identificación de la comunicación teniendo en cuenta el servicio por el cual ingresa la comunicación. Así mismo para los servicios de *outbound*.
- Determinar automáticamente fecha y hora de la comunicación, así como su duración de acuerdo con las características de cada servicio.
- Identificar el agente que realiza la atención de la comunicación.
- Georreferenciar las comunicaciones.
- Identificación del número desde el que se generan las comunicaciones telefónicas.
- En los casos en que se corten las comunicaciones, identificar automáticamente si estas son cortadas por el ciudadano o por el agente. Es importante contar con reportes periódicos y análisis de este indicador.
- Proveer la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas.
- Atender o generar las comunicaciones según los lineamientos establecidos por La Unidad para las Víctimas.
- Registrar el motivo de la terminación de las comunicaciones.
- Ofrecer el servicio de reprogramación de comunicaciones.
- Manejo de desborde de comunicaciones administrando automática y eficientemente las colas.
- Generación de alertas en pantalla que permita identificar cuando la comunicación sobrepase cinco (5) minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación o interacción de los servicios.
- La interoperabilidad de las soluciones tecnológicas suministradas para el funcionamiento de la operación con los sistemas de gestión e información de La Unidad para las Víctimas. Para esta interoperabilidad, se deben tener en cuenta las herramientas de consulta y los proveedores deben tener contemplado el método que van a utilizar para garantizar este proceso.
- Llevar una trazabilidad del tiempo que los agentes utilizan el HOLD.
- Interoperabilidad del software de gestión con la telefonía y el sistema de administración de personal y el Sistema de gestión para la víctimas de la Unidad - SGV
- Generación de reportes en tiempo real, diarios y consolidados.
- Las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención a la población objeto y/o cualquier información, proceso o procedimiento generada durante la ejecución del contrato serán propiedad de La Unidad para las Víctimas.

#### 4.3.2. Cierre de ciclo

Es un proceso de validación y notificación de la respuesta emitida por los grupos de trabajo misional a las solicitudes que ingresan por los canales de atención Presencial y Telefónico – Virtual de La Unidad.

El proceso de cierre de ciclo garantiza que la respuesta a la petición realizada en el marco del Decreto 1166 de 2016, que se brinda al ciudadano sea oportuna, verídica, eficiente y con calidad, Así mismo, permite identificar oportunidades de mejora para los diferentes procesos de la Entidad.

Adicional a esto, consiste en realizar una gestión Outbound, a cargo de los colaboradores de la Mesa de Ayuda.

- **Notificación de respuesta**

Consiste en realizar una gestión de envío de mensajes de texto o llamada (Outbound), para comunicar e informar al ciudadano sobre la gestión realizada a cada una de las solicitudes. Los tiempos para informar al ciudadano acerca del estado de su solicitud y el tipo de gestión Outbound, serán acordados en conjunto con La Unidad.

- **Actividades de cierre de ciclo**

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



Línea de atención nacional:  
01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa:  
Carrera 85D No. 46A-65  
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.





1. Recibir casos asignados por herramienta
2. Examinar datos básicos
3. Devolver casos a grupo de solución
4. Gestionar mensaje de texto o llamada de salida.

Nota: En el informe mensual que es presentado por el operador se debe agregar un reporte de la gestión de cierre de ciclo y de solicitudes notificadas por medio de respuesta a través del grupo de trabajo.

#### 4.3.3. Campañas de Salida (Outbound)

Las llamadas de salida corresponden a las campañas que con un objetivo específico desarrolla La Unidad para las Víctimas, para la población víctima e instituciones clientes. La capacidad y número de las campañas varía de acuerdo con el número de solicitudes que por mes realicen los diferentes procesos de la Entidad. Las campañas de salida están contempladas con una proyección 100.000 a 200.000 registros mensuales aproximadamente, y con una duración promedio por llamada de 8 minutos.

- **Servicio de Software para Marcación**

Se debe garantizar el servicio de llamadas de salida mediante un *software* que permita el servicio de marcación automática de registros telefónicos, que entre sus características incluye:

- Marcado predictivo para manejo de bases de datos superiores a 1.000 registros.
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 1.000.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Registro de identificación de llamada.
- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Integrar estos registros al sistema de gestión del operador.
- Disponer de una estructura estándar o genérica para el cargue de bases en el marcador
- Los Ans para el cargue de campañas a producción no deben superar las 2 horas
- Visualización de protocolos dentro del Software dependiendo de la necesidad de cada campaña.

Este software deberá incluir todos los componentes necesarios para su uso. El proveedor se encarga y responsabiliza por su uso y licenciamiento ante entidades de control y del gobierno, asegurando que la disponibilidad del servicio sea igual o superior al 99.5%.

- **Generación de Reportes y Estadísticas Outbound**

Se deben generar reportes automáticos de las campañas de salida (de avance y finales) que reflejen el resultado individual de cada campaña, así como el consolidado histórico de todas las campañas realizadas.

#### 4.3.4. Servicio de Interacción a Través de Chat Web

El operador deberá disponer de una herramienta web unificada que contenga una interfaz gráfica que pueda ser usada por la Entidad, o por quien ésta defina, para realizar la interacción a través de un chat web de atención a la población víctima, beneficiarios y organismos de control, y deberá ofrecer como mínimo las características que se describen a continuación.

- **Requerimientos Funcionales Chat Web**

- Permitir que los usuarios envíen y reciban información ingresando a las salas de chat a través de la página web de la Entidad.
- Deberá suministrar un historial de registros en línea de las interacciones sostenidas con cada uno de los usuarios. Una URL (suministrada por el operador) deberá permitir visualizar el historial total de cada persona, para ser consultado en tiempo real.
- La solución tecnológica de chat web deberá permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad.



- Se debe generar y almacenar el registro de auditoría que permita identificar la trazabilidad de determinada atención o para realizar análisis de comportamientos no habituales.
- La aplicación de chat web deberá disponer de un corrector ortográfico en idioma español.
- La aplicación de chat web deberá tener una identificación clara de ventanas. La cantidad de interacciones que atenderá en simultánea cada agente será determinada por La Unidad y será evaluada con los indicadores de productividad resultantes de la prestación del servicio.
- La solución tecnológica debe contar con funcionalidades de supervisión que permita hacer seguimiento a niveles de atención, estado de cola por perfil de atención, estado de ocupación de los agentes, cantidad de casos en el día por horas, resumen global de estado de los casos, ASA & TMO a lo largo del día, tiempo promedio de respuesta de los agentes a lo largo del día, tráfico chat, estado de Cola chat.
- Se debe contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención.
- Se debe contar con la opción de un chat público, que funcione en la misma aplicación.
- Contar con un módulo de búsqueda del historial de las charlas, para supervisor y agente, inmerso en la herramienta
- La solución implementada debe contar con las siguientes funcionalidades mínimas para la interacción: adjuntar archivos; enviar mensajes de voz durante la conversación; recibir archivos (imagen); indicar los mensajes sin leer; indicar los mensajes pendientes; enviar copia de la conversación a un correo electrónico; de ser necesario; unirse a grupos de conversación; registro de duración de conversación-chat; generar alertas de mensajes en cola.
- Se debe contar con la opción de gestión de interacciones pendientes, individualizando: consultas pendientes de ser atendidas, consultas pendientes de información adicional por parte del usuario.
- Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, proceso o programa, departamento y ciudad.
- Debe permitir dar respuesta a preguntas frecuentes de forma automática
- Debe regir para su capa de presentación todos los lineamientos de identidad, usabilidad y estilos que maneja la unidad para las víctimas
- Asegurar todas las conexiones a través de un protocolo seguro (SSL)
- Parametrizable en sus formularios de registro y la información que requiera la Entidad para el acceso a este canal de atención.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Víctimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones. Una vez el agente seleccione un protocolo/plantilla esta se debe auto cargar en el campo de envío de mensaje al ciudadano para que este pueda ser modificado por el Agente de ser necesario.
- El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda (Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la unidad lo requiera)
- Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf
- El usuario administrador podrá configurar de forma inmediata número máximo de casos simultáneos para los agentes, número máximo de cola en espera, número máximo de atenciones diarias para un mismo ciudadano, aviso de inactividad, selección de agentes para el servicio exclusivo PIAVV (<https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>), mensaje de bienvenida para el ciudadano, mensaje de saludo automático del agente, configuración de mensaje cuando el ciudadano ha completado el máximo de atenciones diarias, semaforización y alertas visuales para los agentes y modificación de skill
- El administrador podrá configurar una lista de videos de You tube para ser reproducidos mientras el ciudadano espera atención (Hold)
- Se debe permitir la atención para ciudadanos que accedan por medio de url corta y código QR, el administrador podrá seleccionar a los orientadores de forma específica para esta modalidad
- La herramienta deberá crear tener la opción de crear códigos QR



- Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano.
- La herramienta debe permitir enviar imágenes previamente cargadas en una biblioteca multimedia, en el cual deberá encontrar todas las imágenes que el administrador a cargado para su uso estandarizado.
- Deberá contar con un módulo de agendamiento en donde el supervisor podrá configurar fechas y horas de agendamiento para que los ciudadanos puedan acceder a la atención, a su vez deberá notificar por medio de sms y correo electrónico la citación.
- La herramienta deberá permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skills según la necesidad.
- Debe contar con un módulo que permita la creación de salas adicionales según las especificaciones de la entidad esta deberá permitir el acceso mediante usuario y contraseña.

#### 4.3.5. Estrategia de Operación de Mensajes

El canal telefónico virtual debe contar con una estrategia de mensajes que integra cuatro componentes: mensajes de voz, mensajes de texto, mensajes de texto en forma de interacción (chat) y USSD. Dicha estrategia debe operar en una plataforma tecnológica (herramienta de interacción) provista por el operador; quien es responsable por su uso y licenciamiento ante entes de control y del gobierno; de otra parte, Para los mensajes de texto e interacción el operador debe garantizar la continuidad del número corto #87305 (o el que la entidad tenga en el momento). Se debe garantizar el o los canales dedicados y exclusivos que soporten la herramienta de interacción y de control de envío de mensajes.

- **Requerimientos Técnicos Estrategia de Mensajes (Voz, SMS, SMS Chat, USSD)**
  - Conectividad a través de GSM y/o UMTS y TCP/IP entre los operadores, empleando protocolos SMPP, CIMD, UCP/EMI y http.
  - Envío de mensajes de texto y de voz, a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC.
  - Disponibilidad del servicio USSD para consultas de bases de datos cuando la Entidad lo requiera, acorde a las restricciones de los operadores del mercado.
  - Envío y recepción de mensajes de texto (Chat SMS) a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC.
  - Disponibilidad de aplicación web para envío y recepción de mensajes (chat web) que soporte hasta ciento cincuenta (150) usuarios conectados simultáneamente.
  - Aplicación basada en web, que permita la autorización e ingreso a la base de datos de la para el envío de mensajes de personas que se comunican con el canal telefónico - virtual por cualquiera de sus servicios.
  - Se debe contar con la interoperabilidad entre las soluciones implementadas para el servicio de chat web y chat sms.
  - Capacidad para emplear formatos de codificación única (UTF-8) para los mensajes, permitiendo la inclusión de diversos caracteres.
  - Servidor SMPP que simplifique el proceso de conexión entre múltiples aplicaciones y puertos de salida (Gateway).
  - Para el servicio de SMS chat, se debe contar con la capacidad de implementar estrategias para la resolución automática de preguntas y respuestas con agente virtual.
  - Programación automática por fecha y hora de los envíos, de acuerdo con los requerimientos de La Unidad.
  - Aplicación en ambiente web que reporte las estadísticas sobre el estado de envío de los mensajes - Casos en tiempo real para el servicio de SMS Chat: mensajes - casos enviados, respondidos, pendientes en cola, pendientes de respuesta, recibidos, así como permitir identificar casos o mensajes con caracteres especiales entre otros.
  - Garantizar la confidencialidad de la información que es suministrada por la Entidad y a su vez la que se genere producto de la operación, mediante la implementación de controles de seguridad.
  - Contar con la funcionalidad de gestión de colas, para garantizar la entrega y recepción del mensaje.
  - Suministrar en archivos planos la información relacionada con las bases de datos de la población que utiliza las estrategias de SMS, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, y en un término no superior a un (1) día hábil después de la solicitud.
  - La información relacionada en las bases de datos debe ser entregada a la finalización del contrato en disco (s) duros (s) extraíble con la capacidad necesaria para albergar dicha información, en los formatos originales del motor de base de datos y en archivos planos de fácil consulta, se precisa que los discos quedaran en custodia de la entidad.
  - Garantizar la normal operación de la estrategia, resolviendo los incidentes técnicos y de interacción, en un tiempo no superior a una (1) hora.



- Para el servicio de SMS Chat, contar con una funcionalidad que distribuya los casos abiertos de un agente que se desconecta del servicio a los agentes conectados.
  - En el servicio de SMS chat se debe contar con la funcionalidad para generar reporte de un listado de casos dado un rango de fechas determinado por el usuario y que arroje las variables capturadas en la atención.
  - Contar con la funcionalidad de crear reportes automáticos para cada uno de los componentes. Dichos reportes deben ser parametrizables de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
  - Contar con la funcionalidad para asociar hasta dos celulares por Ciudadano.
  - Contar con la funcionalidad para modificar los horarios de servicio de SMS Chat de manera eficiente.
  - Contar con la funcionalidad para finalizar Sesión del Chat después de 15 minutos de inactividad y notificar
  - Se debe contar con la funcionalidad de georreferenciación de las interacciones.
  - Debe asegurarse integración e interoperabilidad por medio web service (SOAP/REST) a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la unidad.
  - Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones. Una vez el agente seleccione un protocolo/plantilla esta se debe auto cargar en el campo de envío de mensaje al ciudadano para que este pueda ser modificado por el Agente de ser necesario.
  - Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf para el caso de video llamada y Chat web.
  - Permitir que los usuarios envíen mensajes al código corto de la entidad (87305), sin costo para los ciudadanos, y responder a estos a través del mismo número corto.
  - La herramienta deberá permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skill según la necesidad.
- **Requisitos Mínimos Técnicos Envío Mensajes de Texto (SMS)**
    - Capacidad de entregar cuatrocientos cincuenta (450) caracteres alfanuméricos por mensaje a cualquier operador de telefonía celular.
    - Capacidad de enviar mínimo mil (1.000) SMS en una hora.
    - Capacidad de generar transacciones que utilicen SSL y que garanticen la encriptación de la información que se envía el operador.
    - Envío de SMS según requerimiento de la Entidad.
    - Generación de reportes informando número de SMS casos enviados, hora, fecha, descripción del SMS enviado, operador telefónico, municipio, departamento y cantidad de personas.
    - Capacidad de reconocimiento de entrega del mensaje SMS en el terminal.
    - Debe asegurar integración e interoperabilidad por medio de Web Service (SOAP/REST), a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la Unidad.
    - Disponer de una URL que permita realizar el envío de mensajes SMS de forma segura vía web. Esta deberá establecer permisos para usuario y administrador.
    - La URL deberá permitir realizar envíos y programación de SMS integrados a archivos planos, tales como hojas de cálculo.
    - Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Víctimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
    - Envío de mensajes al exterior
    - Deberá permitir el envío de imágenes y documentos mediante links cortos, los cuales deben identificar el número de teléfono que realice apertura de la información, para dicha identificación se debe tener en cuenta la generación de links diferentes por número de teléfono.
  - **Requisitos Mínimos Técnicos Envío Mensajes de Voz**
    - Garantizar la capacidad de entregar mensaje de voz a cualquier operador de telefonía celular (Outbound) y capacidad de redireccionamiento a un número fijo suministrado por La Unidad.
    - Configuración y desarrollo de IVR (debe incluir desarrollo de aplicación, grabación de audios, configuración TTS), capacidad de utilización de plantillas de IVR para personalización de mensajes.
    - Brindar una funcionalidad que reconozca tono de teléfono y reconocimiento de voz para obtener confirmaciones, retroalimentación, o interacción con el usuario.



- Garantizar la capacidad para suministrar el servicio de envío de mensajes de voz 24/7; con mínimo cien (100) envíos simultáneos.
- Capacidad de reconocimiento de entrega del mensaje y de ser necesario opción de un segundo envío, en caso de que la población sujeta no haya escuchado en su totalidad el mensaje.
- Generación de reportes informando número de mensajes de voz enviados, detallando como mínimo: hora, fecha, descripción del mensaje enviado, operador telefónico, municipio, departamento.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Víctimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- La voz de interpretación debe ser cercana a voz humana.

• **Requisitos Mínimos Técnicos Envío Mensajes USSD**

- Capacidad de entregar cuatrocientos cincuenta (450) caracteres alfanuméricos por mensaje a cualquier operador de telefonía celular
- La consulta vía USSD debe responder en un tiempo no mayor a 200ms. Se debe realizar monitoreo constante a estos tiempos de tal manera que se optimicen adecuadamente y se generen alertas pertinentes.
- El servicio USSD debe contar con una encriptación tipo AES-256bit/RSA-4096bit.
- El servicio USSD debe permitir por lo menos 5 niveles de menús, con la posibilidad de incrementarlos o disminuirlos de acuerdo con la necesidad de la Entidad.
- Los formatos de requisición de información deben soportar la posibilidad de saltar a menús de forma directa.
- El servicio debe estar soportado mínimo por terminales GSM fase 2.
- Debe asegurar integración e interoperabilidad por medio de Web Service (SOAP/REST), a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la Unidad.

• **Requisitos Mínimos Técnicos Chat SMS**

La estrategia de interacción a través de SMS debe operar mediante una solución en ambiente web, con una interfaz gráfica de fácil uso por parte de los usuarios que conserve la imagen institucional de la Entidad.

- Permitir que los usuarios envíen mensajes a un número corto de la entidad (87305), sin costo para los ciudadanos, y responder a estos a través del mismo número corto.
- La herramienta de chat SMS deberá disponer de un corrector ortográfico en idioma español. El corrector ortográfico debe ser implementado independientemente de que los SMS no admitan tildes.
- El servicio de chat SMS debe contar con funcionalidades de supervisión que permita hacer seguimiento a niveles de atención, estado de cola por perfil de atención, estado de ocupación de los agentes, cantidad de casos en el día por horas, resumen global de estado de los casos, asa & tmo a lo largo del día, tiempo promedio de respuesta de los agentes a lo largo del día, tráfico SMS, estado de Cola SMS.
- El sistema debe permitir el envío de una respuesta automática a los ciudadanos, cuando se supere cierta cantidad de casos en espera de atención, anunciando que pronto se le dará respuesta.
- El sistema debe ignorar mensajes que estén en blanco.
- El sistema debe guardar registro de todos los mensajes ignorados. Adicional a los mensajes en blanco, la entidad puede determinar otros criterios para ignorar los mensajes como repetidos, fuera de horario, entre otros.
- Es importante garantizar la asignación y balanceo periódico de los casos y mensajes recibidos.
- El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del operador.
- Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones. Una vez el agente seleccione un protocolo/plantilla esta se debe auto cargar en el campo de envío de mensaje al ciudadano para que este pueda ser modificado por el Agente de ser necesario.
- El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda (Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la unidad lo requiera)



- Aplicación en ambiente web que reporte las estadísticas sobre el estado de envío de los mensajes - Casos en tiempo real - casos enviados, respondidos, pendientes en cola, pendientes de respuesta, recibidos, así como permitir identificar casos o mensajes con caracteres especiales entre otros (definidos previamente por la entidad).
- El sistema debe permitir anunciar y cerrar el panel de orientador de forma automática por inactividad, previo anuncio al administrador.
- Respuesta automática ante mensajes sin características para su lectura.
- El sistema debe identificar y anunciar mediante alertas novedades en cuanto a demanda y gestión de los orientadores.
- La modalidad de trabajo sobre la herramienta debe estar concebido en Casos sobre los mensajes
- El usuario administrador podrá configurar de forma inmediata número máximo de interacciones simultáneas, Número máximo de SMS diarios de un ciudadano, activación y edición del mensaje de bienvenida, activación y edición del mensaje de despedida, semaforizaciones alertas visuales para los agentes, permitir seleccionar orientadores para atender casos prioritarios agentes y modificación de skill
- Se debe permitir al usuario administrador una palabra o código para ser detectado en los SMS entrantes, dichos mensajes tendrán atención prioritaria.
- Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano.

#### 4.3.6. Virtual Hold - Call Back

Se sugiere que este servicio disponga de una funcionalidad que permita retornar la llamada al ciudadano respetando su turno de atención, en los momentos en que haya desbordes. El sistema debe informar al ciudadano el tiempo que debe esperar en línea para ser atendido. El proveedor debe garantizar la generación de los reportes necesarios para el seguimiento del servicio.

#### 4.3.7. Mensajes de Espera

En lo posible el proveedor debe disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de La Unidad, para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera, para los servicios del Canal que lo requieran.

#### 4.3.8. Agente Bilingüe

La operación debe contar con mínimo un agente bilingüe, el cual se encargará, entre otras, de atender las comunicaciones y requerimientos que requieran de un intérprete, el dominio del segundo idioma será el inglés.

#### 4.3.9. Video Llamada

Servicio de interacción por voz y video que permite a los ciudadanos contactar a la Entidad para obtener información general o relacionada con sus procesos. Debe contar con salas especiales de atención totalmente independientes al skill primario, las cuales deben tener un sistema de autenticación individual

- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Víctimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- La solución tecnológica deberá permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad.
- La solución tecnológica implementada para la prestación del servicio debe contar con la funcionalidad de supervisión que permita visualizar y hacer seguimiento, mediante gráficos y estadísticos, a los agentes conectados, indicando como mínimo estado de los orientadores, tiempo de inactividad, actividad, alertas visuales tanto en el panel de supervisión como en el de orientador, contador de tiempo de actividad y tiempos en hold para retomar ( cronometro),video llamadas en cola y demás funcionalidad correspondientes para dicha labor.
- Se debe contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención
- La solución implementada Debe permitir compartir documentos de manera bidireccional en los siguientes formatos: Word, Excel, Pdf



- Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, proceso o programa, departamento y ciudad.
- Debe contar con un módulo inmerso en la solución de gestión de protocolos/plantillas ilimitadas, creación, edición, activación y desactivación. Estas se podrán agrupar y organizar por categorías y por ilimitados niveles de subcategorías. Debe permitir la eliminación, importación y modificación masiva de protocolos/plantillas por medio de archivos Excel, además de hacer la asignación a categorías y subcategorías masivamente, para el orientador se debe contar con un filtro por categorías y buscador por texto de protocolos/plantillas debe permitir la combinación de ambas opciones.
- El sistema debe permitir la definición de meta tags en los protocolos/plantillas para que el sistema cargue automáticamente los datos del ciudadano según corresponda. La definición de meta tags debe permitirse según como la Unidad lo requiera. Cuando el orientador cargue un protocolo/plantilla y si esta tiene meta tags el sistema automáticamente remplazara esta por el dato del ciudadano según corresponda (Ej. {nombres} es remplazado por los nombres del ciudadano o solo el primer nombre según como la unidad lo requiera)
- La herramienta deberá permitir en los espacios de Hold reproducir videos institucionales previamente autorizados por la entidad.
- Debe contar con un módulo que permita la creación de salas adicionales según las especificaciones de la entidad esta deberá permitir el acceso mediante usuario y contraseña.
- La herramienta deberá permitir grabar pantalla en tiempo real al 20% de la operación para este servicio, así como almacenar las interacciones sobre dicho porcentaje
- Se debe permitir al orientador conocer toda la trazabilidad de la atención general que se le ha brindado al ciudadano (históricos).
- El administrador podrá configurar una lista de videos de Youtube para ser reproducidos mientras el ciudadano espera atención.
- El usuario administrador podrá configurar de forma inmediata número máximo de casos simultáneos para los agentes, número máximo de cola en espera, número máximo de atenciones diarias para un mismo ciudadano, aviso de inactividad, selección de agentes para el servicio exclusivo PIAVV (<https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>), mensaje de bienvenida para el ciudadano, mensaje de saludo automático del agente, semaforización y alertas visuales para los agentes y modificación de skill
- Deberá contar con un módulo de agendamiento en donde el supervisor podrá configurar fechas y horas de agendamiento para que los ciudadanos puedan acceder a la atención, a su vez deberá notificar por medio de sms y correo electrónico la citación.
- La herramienta deberá permitir al supervisor la priorización sobre los diferentes skills según la necesidad.
- La herramienta debe permitir enviar imágenes previamente cargadas en una biblioteca multimedia, en el cual deberá encontrar todas las imágenes que el administrador a cargado para su uso estandarizado.

A continuación, se relacionan las especificaciones técnicas de la cámara que se requiere para la aplicación de video llamada:

- **Resolución de video**  
1920 x 1080
- **Función**  
Alta definición, Enfoque automático, Luz baja
- **Conectividad**  
Con cable, Inalámbrica
- **Compatibilidad**  
Mac, PC

#### 4.3.10. Lenguaje de Señas

Para los procesos de enfoque diferencial que se desarrollan en La Unidad, se requiere contar dentro de la operación con agentes que manejen lenguaje de señas que les permita a los ciudadanos que presentan discapacidad vocal y auditiva, interactuar a través del servicio de video llamada. En caso que se comuniquen víctimas con lenguas nativas, esta llamada será remitida a la Dirección de Asuntos Étnicos.

#### 4.3.11. Servicio de Buzón



Se debe disponer de un sistema que permita transferir al usuario a un guion para registrar sus datos y un número telefónico de contacto para devolverle la comunicación en los eventos y horarios que La Unidad para las Víctimas determine. Para ello debe programarse en el IVR un filtro que indique: a) marque uno para grabar sus datos y devolverle la llamada; b) marque dos si no desea continuar. El sistema debe disponer de la marcación de la cédula de ciudadanía en el IVR, dando la oportunidad de realizar consultas del caso antes de devolver la llamada al ciudadano.

#### 4.3.12. IVR – IVR Transaccional

El proveedor en lo posible deberá disponer de un servicio que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación e interoperable con las herramientas tecnológicas y sistemas de información que determine La Unidad.

Se sugiere que el proveedor este en la capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, del servicio de IVR transaccional que ofrezca a la persona que se comunique por la línea local o la línea gratuita nacional, de acuerdo con los criterios establecidos por la entidad, información relacionada con los procesos o trámites que adelanta a la Entidad.

- **Requisitos Mínimos del Sistema IVR- IVR Transaccional**

- Actualización periódica a través de servicios web de información en diversos protocolos de comunicaciones (SOAP/REST). Para las consultas se deben tener en cuenta los criterios de cambio de información y trazabilidad de la misma en los registros de la Entidad.
- Implementación de mecanismos de autenticación basados en la información consignada en las bases de datos de la Entidad, o en diversos mecanismos de validaciones de identificación que permitan mantener la seguridad de la información.
- Fácil accesibilidad y navegabilidad.
- El IVR debe ser adaptable técnicamente a las necesidades de La Unidad para las Víctimas en un término no superior a cinco (5) días, luego de efectuado el requerimiento.
- Debe asegurar integración con el sistema de Información de Gestión para las Víctimas - SGV con cualquier interacción con este canal de atención.
- El Operador deberá realizar un análisis de vulnerabilidades durante la ejecución del contrato a los servicios y sistemas de información que pone a disposición para la ejecución del contrato y que soporten información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. En caso de identificarse vulnerabilidades, el Operador debe generar el correspondiente Plan de trabajo de mitigación teniendo en cuenta la priorización por criticidad. Adicionalmente, el Operador debe ejecutar un Retest para validar la mitigación de las vulnerabilidades priorizadas según su criticidad

El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del operador.

#### 4.3.13. Fax

Su funcionamiento debe estar de acuerdo con los horarios establecidos para el canal, digitalización de los documentos enviados al fax o vía Web en archivos de imagen y con un sistema de almacenamiento que permita tener un histórico de los documentos recibidos.

#### 4.3.14. Condiciones transversales

- **Terminales de los Agentes**

Los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los agentes, líderes de calidad, supervisores y profesionales de operación (entrada /salida, chat, fax y demás servicios ofrecidos por el Canal), deberán ser suministrados por el operador y cumplir con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder al manejo de las herramientas de gestión y que permitan al agente desempeñarse de manera cómoda, siguiendo los principios ergonómicos y de espacio en el sitio de trabajo.

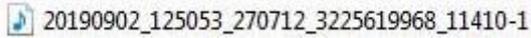


- **Monitoreo y Seguimiento**

Se sugiere que el proveedor suministre por cada cincuenta (50) agentes, una (1) pantalla de sala de 50 pulgadas que permita visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de telefónico libres, ocupados, otros (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo, receso), tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada agente y dar el soporte requerido para solución de la consulta atendida.

- **Servicio de Grabación de las Llamadas y Registro de Transacciones**

El operador dispondrá de una solución tecnológica en línea, para consultas en tiempo real, que permita la grabación del 99.9% de las llamadas tanto de entrada como de salida. Éstas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación. Bajo los mismos criterios, se grabará la información de los contactos realizados a través de otros medios tecnológicos diferentes a las llamadas, entre ellos web chat, mensajes de texto, chat interactivo y los demás que se apliquen en la operación.

Las grabaciones o historiales de interacción deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del usuario; ID de comunicación; fecha y hora; ciudad y/o departamento; agente que realiza la atención (ejemplo  20190902\_125053\_270712\_3225619968\_11410-1). Se debe permitir el monitoreo y registro de las comunicaciones de audio y las interacciones con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Adicionalmente, el operador debe realizar las copias de respaldo, de manera periódica, de la información que se encuentre bajo su custodia.

A la finalización del AMP deberán entregar la totalidad de las grabaciones con sus respectivos medios

- **Correo electrónico personal de la operación**

El operador deberá suministrar un buzón de correo electrónico institucional y/o corporativo para todos los colaboradores de la operación, con una capacidad de 1GB, por medio de la última versión ofimática disponible que garantice el envío y recibido de mensajes. Lo anterior, con el fin de dar trámite a usuarios (activación, inactivación, cambio de perfiles etc) de herramientas propias de la Entidad

- **Personal Mínimo Requerido**

El personal mínimo requerido para la ejecución del contrato es el registrado en la solicitud de cotización. En este numeral se relaciona el personal operativo, profesional y de apoyo, que garantiza el desarrollo de la gestión del proceso de atención y orientación de las víctimas de la violencia, ciudadanos, organismos de control e instituciones del orden nacional y territorial.

- **Correo electrónico Unidad en línea y Correo electrónico Seguimiento Centro de Contacto al Ciudadano**

El operador deberá suministrar una herramienta de gestión de correos la cual debe contener como mínimo, reglas, árboles de tipificaciones, descarga de archivos de correo, gestión por skill, redireccionamientos automáticos, mensajes automáticos, garantizar la seguridad de la información, descargas y almacenamiento de Pst.

- **Unidad en línea**

El operador debe contemplar la herramienta de unidad en línea como un servicio del canal telefónico y virtual y garantizar garantizar interoperabilidad en caso de ser necesario (<https://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co/>)

- **Atencion Redes Sociales:**

El operador debe contemplar la atención de redes sociales como un servicio adicional del canal telefónico y virtual. Por lo cual se debe garantizar el seguimiento, reportes y en el caso que se requiera contemplar la interoperabilidad.



- Clic to call
- Chatbot Smart
- SMS con Landing Page
- Transferencia de chat
- Voicebot Smart

• **Monitoreo de la Operación en Sede**

El Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión de los servicios de la Orden de Compra y de la operación en tiempo real, esto si la Entidad Compradora lo requiere.

En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes, dos (2) Puestos de Trabajo para operaciones entre cincuenta (50) y ciento cincuenta (150) Agentes, Tres (3) Puestos de Trabajo para operaciones entre ciento cincuenta (150) y trescientos (300) Agentes y cinco (5) Puestos de Trabajo para operaciones de más de trescientos (300) Agentes. El Puesto de Trabajo de estar equipado para personal de la Entidad Compradora y que pueda llevar a cabo la supervisión de la Orden de Compra, en el mismo piso donde se encuentra la operación.

Nota: para el canal telefónico y virtual estos puestos de trabajo deben ser móviles con las siguientes especificaciones:

No	Requerimientos	Descripción	
1	Procesador	Core i9 de mínimo o octava generación o superior (3 GHz, caché L3 de 3 MB)	
2	Memoria RAM	Mínimo 12 GB DDR4	
3	Disco Duro / Ram / procesador	Disco de Estado Sólido SSD-	
4	Monitor	Pantalla mínima de 13.3" máximo 14" LED Display, Anti reflejos	
5	Conectividad	HDMI, , salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0	
6	Batería	6 celdas de 47 W/h, polímeros de litio, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente.	
7	Mouse	Mouse Externo	
8	Peso	Inferior a 2.0 Kg.	
9	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits	
10	Software Adicional	Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. Antivirus y Anti spam instalados y actualizados, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip ultima versión.  Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.	
11	Accesorios Por cada Equipo	Pad Mouse: Guaya de Seguridad: Morrall con Cargaderas*	



No	Requerimientos	Descripción	
			
No	Requerimientos	Descripción	
1	Procesador	Core i5 de mínimo sexta generación o superior (3 GHz, caché L3 de 3 MB)	<p>Teniendo en cuenta que, el personal requiere abrir varias páginas a la vez y que dichas páginas son de acceso web, se requieren que tengan equipos con alta capacidad, para que no se vea afectada la atención en tiempos.</p> 
2	Memoria RAM	Mínimo 8 GB DDR3	
3	Disco Duro / Ram / procesador	Mínimo 1 TB o Disco de Estado Sólido SSD – 8 Gb – Mínimo Core i5	
4	Monitor	Pantalla mínima de 13.3" máximo 14" LED Display, Anti reflejos	
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0	
6	Batería	6 celdas de 47 W/h, polímeros de litio, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente.	
7	Mouse	Mouse Externo con Cable	
8	Peso	Inferior a 2.0 Kg.	
9	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits	
10	Software Adicional	<p>Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. Antivirus y Anti spam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip ultimaversión.</p> <p>Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.</p>	
11	Accesorios Por cada Equipo	<p>Pad Mouse:</p> <p>Guaya de Seguridad:</p> <p>Morral con Cargaderas*</p>	

#### 4.3.15. Históricos de Atención

En las tablas que se muestran a continuación se relacionan los históricos de ingreso de comunicaciones y registros a procesar para los servicios durante los años 2015 – a 31 de diciembre de 2022.

- **Inbound**



## Histórico Indicadores de Servicio Inbound

	Indicadores Servicio	Total
2015	Llamadas Ofrecidas	3.873.492
	Llamadas Contestadas	1.944.439
	Llamadas Abandonadas	1.929.053
	Nivel de Atención (%)	50,20%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2016	Llamadas Ofrecidas	5.498.364
	Llamadas Contestadas	2.835.637
	Llamadas Abandonadas	2.662.727
	Nivel de Atención (%)	51,57%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2017	Llamadas Ofrecidas	4.718.281
	Llamadas Contestadas	2.415.011
	Llamadas Abandonadas	2.303.270
	Nivel de Atención (%)	51,18%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2018	Llamadas Ofrecidas	3.784.912
	Llamadas Contestadas	2.601.490
	Llamadas Abandonadas	1.183.422
	Nivel de Atención (%)	68,73%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2019	Llamadas Ofrecidas	4.758.524
	Llamadas Contestadas	3.378.464
	Llamadas Abandonadas	1.380.060
	Nivel de Atención (%)	71,00%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2020	Llamadas Ofrecidas	2.696.124
	Llamadas Contestadas	2.282.556
	Llamadas Abandonadas	413.568
	Nivel de Atención (%)	84,66%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2021	Llamadas Ofrecidas	1.672.067
	Llamadas Contestadas	1.452.748
	Llamadas Abandonadas	219.315
	Nivel de Atención (%)	86,88%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2022	Llamadas Ofrecidas	1.970.446
	Llamadas Contestadas	1.618.169
	Llamadas Abandonadas	352.277
	Nivel de Atención (%)	82,12%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2015-2022

- Video llamada

## Histórico Indicadores de Servicio Video Llamada

	Indicadores Servicio	Total
2015	Llamadas Ofrecidas	719.118
	Llamadas Contestadas	653.549
	Llamadas Abandonadas	65.569
	Nivel de Atención (%)	90,88%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2016	Llamadas Ofrecidas	762.508
	Llamadas Contestadas	682.419
	Llamadas Abandonadas	570.703
	Nivel de Atención (%)	89,50%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>



	Indicadores Servicio	Total
2017	Llamadas Ofrecidas	169.201
	Llamadas Contestadas	158.738
	Llamadas Abandonadas	10.463
	Nivel de Atención (%)	93,82%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2018	Llamadas Ofrecidas	177.131
	Llamadas Contestadas	151.239
	Llamadas Abandonadas	25.892
	Nivel de Atención (%)	85,38%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2019	Llamadas Ofrecidas	149.249
	Llamadas Contestadas	132.702
	Llamadas Abandonadas	16.547
	Nivel de Atención (%)	89%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2020	Llamadas Ofrecidas	176.092
	Llamadas Contestadas	126.756
	Llamadas Abandonadas	49.336
	Nivel de Atención (%)	71,98%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2021	Llamadas Ofrecidas	206.657
	Llamadas Contestadas	141.916
	Llamadas Abandonadas	64.741
	Nivel de Atención (%)	68,67%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2022	Llamadas Ofrecidas	200.881
	Llamadas Contestadas	128.764
	Llamadas Abandonadas	72.117
	Nivel de Atención (%)	64,10%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2015-2022

- Chat

### Histórico Indicadores de Servicio Chat

	Indicadores Servicio	Total
2015	Transacciones Ofrecidas	1.541.634
	Transacciones Contestadas	916.001
	Transacciones Abandonadas	606.912
	Nivel de Atención (%)	59,42%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2016	Transacciones Ofrecidas	729.406
	Transacciones Contestadas	388.729
	Transacciones Abandonadas	340.427
	Nivel de Atención (%)	53,29%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2017	Transacciones Ofrecidas	775.270
	Transacciones Contestadas	530.791
	Transacciones Abandonadas	242.115
	Nivel de Atención (%)	69,65%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2018	Transacciones Ofrecidas	488.795
	Transacciones Contestadas	419.845
	Transacciones Abandonadas	68.950
	Nivel de Atención (%)	86%
	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
2019	Transacciones Ofrecidas	491.693



	Transacciones Contestadas	447.112
	Transacciones Abandonadas	44.581
	Nivel de Atención (%)	91%
2020	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
	Transacciones Ofrecidas	656.855
	Transacciones Contestadas	572.870
	Transacciones Abandonadas	83.985
	Nivel de Atención (%)	87%
2021	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
	Transacciones Ofrecidas	726.439
	Transacciones Contestadas	664.589
	Transacciones Abandonadas	61.850
	Nivel de Atención (%)	91%
2022	<b>Indicadores Servicio</b>	<b>Total</b>
	Transacciones Ofrecidas	849.468
	Transacciones Contestadas	762.431
	Transacciones Abandonadas	87.037
	Nivel de Atención (%)	90%

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2015-2022

- Correo electrónico

**Histórico Indicadores correo 2020**

Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Enero	8.960	7.904
Febrero	12.902	13.922
Marzo	16.837	13.152
Abril	23.113	24.197
Mayo	23.179	23.500
Junio	29.028	30.173
Julio	49.548	45.729
Agosto	42.278	46.352
Septiembre	62.430	56.290
Octubre	60.972	67.673
Noviembre	66.958	66.968
Diciembre	82.987	83.016
<b>Total general</b>	<b>479.192</b>	<b>478.876</b>

Fuente: Informe de gestión Canal Telefónico y virtual 2020

**Histórico Indicadores correo 2021**

Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Enero	49.697	46.536
Febrero	66.606	67.411
Marzo	54.590	56.966
Abril	29.812	27.468
Mayo	33.221	35.477
Junio	25.873	27.559
Julio	22.074	22.399
Agosto	20.150	19.886
Septiembre	17.310	17.146
Octubre	14.177	14.330
Noviembre	13.357	13.006
Diciembre	10.319	10.706
<b>Total general</b>	<b>357.186</b>	<b>358.890</b>

Fuente: Informe de gestión Canal Telefónico y virtual 2021

**Histórico Indicadores correo 2022**

Mes	Total Correo Recibidos	Gestionados
Enero	10.826	10.632
Febrero	16.297	16.457
Marzo	18.162	18.238
Abril	10.031	9.663
Mayo	10.163	10.247
Junio	8.492	8.480
Julio	9.382	9.644
Agosto	12.171	12.161
Septiembre	12.983	12.195
Octubre	11.372	11.602
Noviembre	9.785	10.219
Diciembre	7.449	7.619
<b>Total general</b>	<b>137.113</b>	<b>137.157</b>

Fuente: Informe de gestión Canal Telefónico y virtual 2022

- Atención redes sociales

**Histórico Indicadores redes sociales 2020**

<b>Total Redes Sociales</b>	92.808
-----------------------------	--------

Fuente: Informe de redes sociales operador 2020

**Histórico Indicadores redes sociales 2021**

<b>Total Redes Sociales</b>	52.094
-----------------------------	--------

Fuente: Informe de redes sociales operador 2021

**Histórico Indicadores redes sociales 2022**

<b>Total Redes Sociales</b>	58.411
-----------------------------	--------

Fuente: Informe de redes sociales operador 2022

- Unidad en línea

**Histórico Indicadores unidad en línea 2020**

<b>Total Unidad en Línea</b>	1.355.683
------------------------------	-----------

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2020

**Histórico Indicadores unidad en línea 2021**

<b>Total Unidad en Línea</b>	2.271.262
------------------------------	-----------

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2021

**Histórico Indicadores unidad en línea 2022**

<b>Total Unidad en Línea</b>	3.729.499
------------------------------	-----------

Fuente: Sistema de Gestión de Víctimas 2022

**4.4. Canal escrito**

Los servicios requeridos se enmarcan en el desarrollo de procesos operativos del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, representado en Agentes y Agentes Front Office, Herramientas de Hardware, Puestos de Trabajo, Servicios de Formación y Calidad, entre otros, que permitan cumplir con las funciones otorgadas al Canal Escrito, conforme al acto administrativo expedido por la entidad para el efecto.

Todos los documentos objeto de la prestación del servicio del operador, deben ser archivados, custodiados en las instalaciones del operador, en los períodos que se definan hasta la entrega oficial al Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad, de acuerdo con las normas archivísticas establecidas por la ley y por la Unidad.

Las Especificaciones Técnicas Generales corresponden a las señaladas en la Operación Principal, el Pliego de Condiciones y Adendas de la Licitación Pública CCENEG-033-01-2020, adelantado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente para el Servicio BPO.



A continuación, se definen los procesos generales que están a cargo del Grupo Servicio al Ciudadano, que deben ser soportados por los servicios del operador:

#### 4.4.1. Atención, trámite y respuesta institucional a peticiones quejas y reclamos.

Este proceso comprende la atención, trámite y respuesta institucional a peticiones, quejas y reclamos (distintos a quejas contra servidores públicos) presentados por personas naturales y jurídicas, organismos de control, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, organizaciones de víctimas, organizaciones no gubernamentales y otras entidades públicas, el cual se encuentra concentrado en el aplicativo de gestión -ARCHIDHU LEX – PQR.

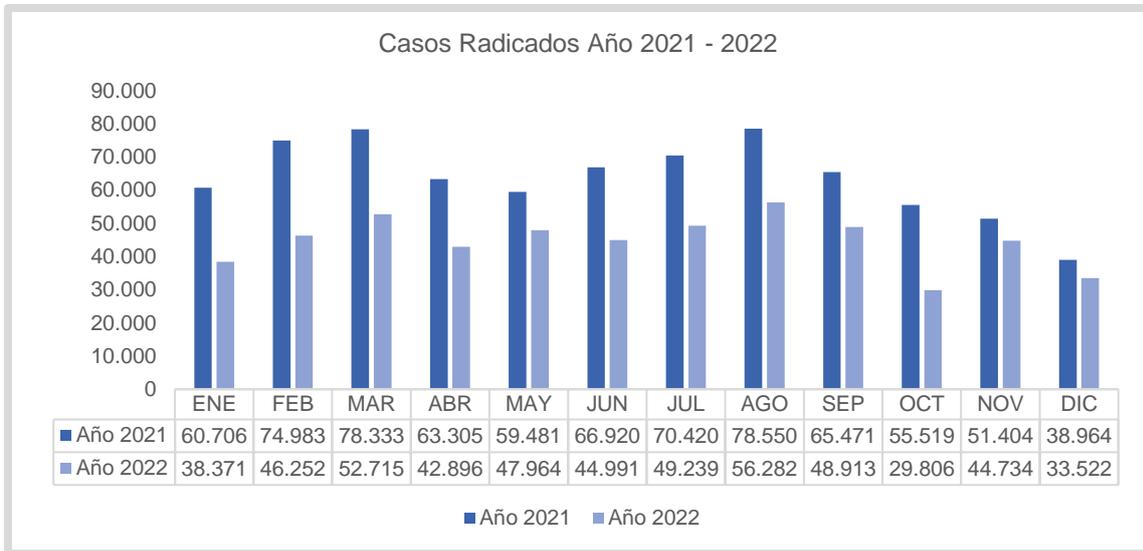
#### Etapas del Procedimiento

- Transferencia de peticiones, quejas y reclamos – PQR's: El Grupo de Gestión Administrativa y Documental tiene a cargo el proceso de recepción, radicación, digitalización y distribución documental mediante las ventanillas de radicación, puntos de radicación, página web y correo electrónico dispuestos por la Unidad. Las imágenes y registros de peticiones, quejas y reclamos son trasladados desde el Gestor Documental de la Entidad hacia el Gestor de Procesos LEX – PQR para su correspondiente trámite y asignándolos a las bandejas definidas conforme al tipo de petición (peticiones generales y requerimientos de organismos de control-ROC)
- Alistamiento PQR: El alistamiento de documentos digitalizados y registros trasladados a LEX-PQR consiste en la verificación de la idoneidad del documento digitalizado y la captura de la información básica de la petición, tales como generales de ley del (los) peticionario(s), dirección para notificaciones, etc.
- Análisis PQR: Una vez alistado el documento, se procede a analizar el contenido, de la petición y verificar la información obrante en los sistemas de la Entidad a fin de tipificar las solicitudes por Dirección Misional, Tema y Pretensión.
- Si de la verificación de: (i) la información obrante en los sistemas de la Entidad, y (ii) los lineamientos conceptuales y operativos de cada dirección misional o equipo de trabajo, se concluye que se cuenta con insumo o lineamiento suficiente para dar respuesta a lo solicitado en la petición se proyectará la respuesta escrita al peticionario, caso contrario, se escalará a la dirección misional o equipo de trabajo competente para conocer y dar insumo de fondo.
- Escalamiento: Las peticiones en las que: (i) no se cuenta con información en sistemas de la entidad, y/o (ii) no se cuenta con lineamientos conceptuales y operativos para dar respuesta, se escalan a las direcciones misionales y equipos de trabajo a fin de que se analice el caso en concreto y se remita el insumo para proyectar respuesta al peticionario.
- Control de Escalamiento: En esta etapa se surte la verificación de la idoneidad del insumo remitido por las direcciones misionales y equipos de trabajo respecto de los casos escalados en Análisis PQR.
- Proyección de Respuesta a peticiones, quejas y reclamos: La proyección de respuesta puede darse en tres (3) vías:
  - Respuesta Individual caso no escalado: Consiste en la proyección de respuesta a los casos que cuentan con insumo en las diferentes herramientas dispuestas por la Unidad o lineamiento para dar respuesta. Para estos casos se elabora la respuesta a la petición desde la etapa del Análisis PQR.
  - Respuesta individual caso escalado: Una vez surtida la verificación en la etapa de “Control de Escalamiento”, se procede a la proyección de la respuesta escrita individual de acuerdo con la complejidad de cada caso.
  - Respuesta Automática: Aquellas solicitudes para las que se ha definido previamente un modelo de respuesta, se tramitan de forma masiva a fin de optimizar tiempos de operación y garantizar la oportunidad de la respuesta escrita.
- La proyección de respuesta automática remitirá las respuestas a la etapa de firmas, en el gestor documental de la Unidad.
- Calidad: Una vez elaborada la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos, se surte el procedimiento de revisión de calidad. Para ello el equipo de Calidad, previo al proceso de firmas, tomará una muestra mayor al 10% de la producción y verificará en contenido y forma la respuesta.
- Firmas: La respuesta individual pasa a la imposición de la firma digitalizada de los directores misionales y jefes de dependencias de acuerdo con su competencia. Si la respuesta escrita resuelve varias solicitudes se incluirá las firmas de dos o más directores o jefes de dependencias, la firma digitalizada se realizará desde el Gestor Documental de la Unidad Unidad en integración con LEX



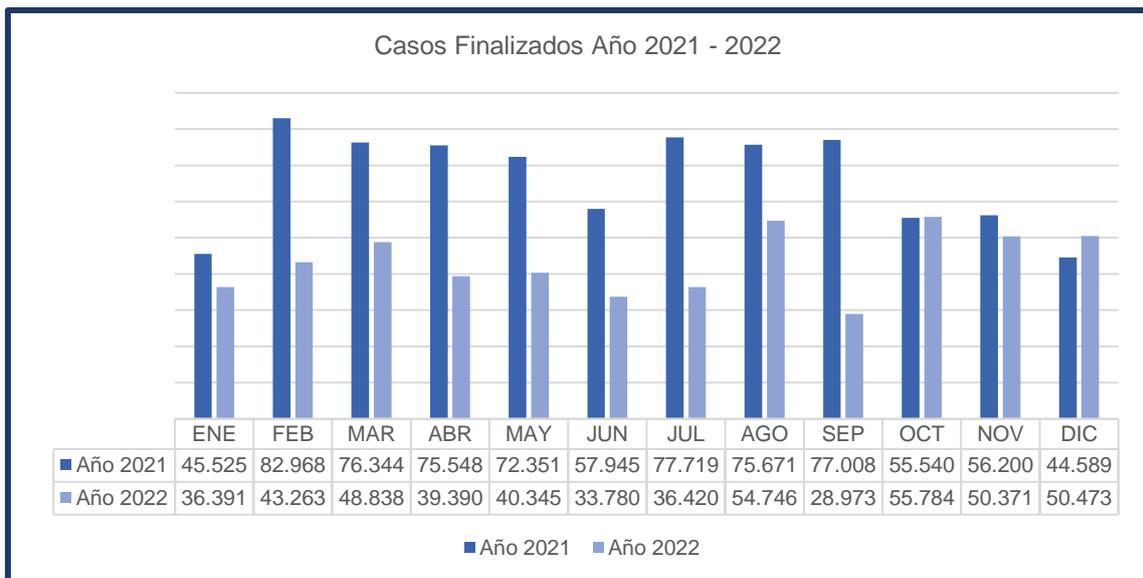
- Adicionalmente, en la etapa de firmas se realiza la revisión de forma de la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos.
- Radicación: Una vez elaborada la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos, con la respectiva firma, se procederá a radicar en el Gestor Documental de la Unidad obteniendo el respectivo radicado de salida del documento de respuesta.
- Posteriormente se imprime la respuesta escrita. Es preciso anotar que algunas respuestas no se imprimen ya que por su dinámica o solicitud expresa del peticionario son remitidas vía correo electrónico (Imágenes-PQR-DRSS@unidadvictimas.gov.co) o al punto de atención
- Impresión y ensobrado: En esta etapa se realiza la revisión de la relación de radicados de entrada y salida, y se genera base de datos con nombre, número de identificación, dirección, dirección electrónica, municipio, departamento y número telefónico para su posterior montaje en las Órdenes de Servicio (Planillas o Guías)
- Finalmente, se realiza la asignación del número de envío (Número de Orden de Servicio).
- El operador postal recibe el inventario de las órdenes de servicio y en su sistema de información lleva el control y seguimiento al estado de las comunicaciones remitidas.

A continuación, se ilustra el comparativo de radicaciones frente al comportamiento y el estado del arte de los años 2021 – 2022



Fuente: Aplicativo Lex – Dic 31 2022

A continuación, se ilustra el comparativo de respuesta finalizadas frente al comportamiento y el estado del arte de los años 2021 – 2022



Fuente: Aplicativo Lex – Dic 31 2022



## Puntos de Recepción y Radicación Documental de la Unidad

Los puntos de recepción que tiene la Unidad para las Víctimas (Centros Regionales de Atención y Reparación, Puntos de Atención, Ventanilla Única, Nivel Nacional, página web, o correo electrónico) para instaurar peticiones, quejas y reclamos, requerimientos de organismos de control, acciones de tutela en todas sus etapas, recursos de ley (reposición, apelación y queja), solicitudes de revocatoria y demás solicitudes.

### 5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### 5.1. Perfiles

Los perfiles que se requieren están detallados en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO y a continuación se identifica el código y nombre del servicio que se requiere en el proceso:

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de medida
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes
IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Mes
IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Mes
IT-BPO-25-31	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Mes
IT-BPO-25-136	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias de la educación y afines	Mes
IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-28-61	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-28-76	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Mes
IT-BPO-30-16	Agente para atención con Videollamada	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	Mes
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Mes
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	Mes
IT-BPO-36-5	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 2	Mes
IT-BPO-36-9	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 3	Mes
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Mes
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes

El proveedor debe efectuar el proceso de selección y validación de cumplimiento de los perfiles, de acuerdo con los requisitos establecidos.

El proveedor debe realizar una prueba psicotécnica especializada (medición de escala de valores, antivalores y entrevista de seguridad), como uno de los criterios para la vinculación del personal.

El proveedor deberá garantizar la vinculación de personas con discapacidad, las cuales deben contar con las condiciones adecuadas de infraestructura y acceso a su puesto de trabajo.

Durante el proceso de selección del personal, es necesario revisar los antecedentes penales, policivos, fiscales y disciplinarios, previos a la vinculación del futuro trabajador que prestará el servicio, todas estas verificaciones deben reposar en la carpeta del colaborador, ya que esto permitirá tener fácil acceso a la información de las personas que hacen parte de la operación, dada la sensibilidad de los datos confidenciales que se manejan.



Es importante aclarar que la carpeta mencionada requiere que contenga los siguientes documentos:

**TABLA 1**

1. Fotocopia Cédula de ciudadanía
2. Contrato de trabajo, clausulado en donde se especifique en alguno de los numerales la Orden de Compra para la cual van a realizar el cumplimiento de funciones.
3. Hoja de Vida del trabajador.
4. Certificados de estudio (desde título bachiller en adelante)
5. Copia de la tarjeta profesional o su equivalente (cuando aplique)
6. Certificaciones de experiencia conforme a la hoja de vida, deben contar con fecha de inicio y finalización de funciones y/o actividades realizadas.
7. Acuerdo de confidencialidad firmado.
8. Certificado de antecedentes de la procuraduría (link de acceso: <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/generar_certificado_page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/generar_certificado_page</a> )
9. Certificado de antecedentes de la contraloría (link de acceso: <a href="https://www.contraloria.gov.co/web/guest/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales/persona-natural">https://www.contraloria.gov.co/web/guest/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/control-fiscal/responsabilidad-fiscal/certificado-de-antecedentes-fiscales/persona-natural</a> )
10. Antecedentes Policía Nacional de Colombia (link de acceso: <a href="https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/antecedentes.xhtml">https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/antecedentes.xhtml</a> )
11. Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas - RNMC (link de acceso: <a href="https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx">https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx</a> )
12. Examen preocupacional
13. Pruebas psicotécnicas con resultado
14. Constancia de afiliación o planilla de pago de EPS
15. Constancia de afiliación o planilla de pago fondo de pensión
16. Constancia de afiliación a caja de compensación
17. Constancia de afiliación a ARL
18. Certificación bancaria (con fecha de expedición no superior a 2 meses)

**Fotocopia Cédula de Ciudadanía:** totalmente legible.

**Contrato:** Firmado por las dos partes y las funciones relacionadas en el contrato deben ser las de la ficha técnica.

Es importante que se evidencien las obligaciones que la Unidad suministrará en la primera reunión con el proveedor, más las que estime el proveedor relacionadas con metas, descargos, deberes, etc, así como la mención de la Orden de Compra de la cual provienen.

**Hoja de Vida:** Hoja de vida entregada por el trabajador antes de iniciarse el proceso de selección por parte del operador.

**Certificados de estudio:** Totalmente legibles, desde título bachiller en adelante. Es importante mencionar que no es necesario adjuntar copias de cursos, seminarios u otros; toda vez que se valida título bachiller, título técnico o tecnólogo, título profesional y posgrados.

**Copia de la tarjeta profesional o documento equivalente:** totalmente legible, en caso de ser requerida.

**Certificaciones de experiencia conforme a la hoja de vida:** Toda la experiencia profesional o laboral relacionada en la hoja de vida debe tener la correspondiente certificación, la cual debe contar con fecha de inicio y terminación de funciones y/o actividades.

**Acuerdo de Confidencialidad:** Totalmente legible, firmado por el trabajador y por el colaborador designado en la Unidad.



El operador debe gestionar la firma individual del acuerdo de confidencialidad por parte del personal que disponga, para la ejecución del contrato. El formato de acuerdo de confidencialidad debe ser aprobado por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, y los documentos firmados deben ser custodiados por el operador y entregados a la Unidad, en caso de ser requeridos.

**Certificado de antecedentes de la Procuraduría:** La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

**Certificado de antecedentes de la Contraloría:** La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

**Antecedentes Policía Nacional de Colombia:** La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

**Certificado de Registro Nacional de medidas correctivas (RNMC):** La consulta de antecedentes debe realizarse con antelación a la firma del contrato y su expedición no puede ser mayor a un mes.

**Copia examen pre ocupacional:** Es el examen médico de ingreso, firmado por el médico y por el trabajador, totalmente legible.

**Pruebas psicotécnicas con resultado:** Toda carpeta debe contener las pruebas psicotécnicas con el resultado, concepto de APTO o NO APTO y firma del evaluador, totalmente legible.

**Constancia de afiliación o planilla de pago de EPS:** Se debe entregar certificado de afiliación a salud o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

**Constancia de afiliación o planilla de pago fondo de pensión:** Se debe entregar certificado de afiliación a fondo de pensiones o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

**Constancia de afiliación o planilla de pago a caja de compensación:** Se debe entregar certificado de afiliación a caja de compensación familiar o planilla de pago, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

**Constancia de afiliación o planilla de pago a ARL:** Se debe entregar certificado de afiliación a ARL, no será recibido ningún otro documento. Totalmente legible.

**Certificación bancaria:** Con fecha de expedición no superior a 2 meses, totalmente legible.

Con el fin de realizar seguimiento y control, se recomienda al proveedor, garantizar una completa base de datos y un archivo físico y digital, con toda la información del personal, de acuerdo con las indicaciones de la Unidad. Es necesario que el proveedor realice la sistematización del proceso de selección, y garantice el personal suficiente de apoyo al talento humano, sin que esto genere un costo adicional para la Unidad.

La Unidad revisará la documentación del personal mínimo requerido para el contrato, las cuales serán validadas conjuntamente con el proveedor. Hoja de vida que no cumpla el perfil o no reúna la totalidad de los requisitos, no será avalada por la Unidad y será devuelta al proveedor para subsanación, por tanto, la Unidad no asumirá la nómina de dicha persona o en su defecto permitirá la facturación del perfil que cumpla. Una vez superado el periodo de estabilización, el proveedor deberá entregar la carpeta del personal contratado máximo el 20 del mes siguiente.

Así mismo, el operador se encargará de efectuar el pago al personal que prestará el servicio, los aportes del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, prestaciones sociales, viáticos de conformidad con el artículo 130 del Código Sustantivo del Trabajo, cuando éstos se causen, y demás conceptos.

## ORGANIZACIÓN Y ENTREGA CARPETA PERSONAL VINCULADO

La carpeta por trabajador, debe contener los documentos mencionados anteriormente, escaneados en el mismo orden y en un solo archivo PDF, el cual debe guardarse con el nombre completo de la persona y el número de la cédula. Ejemplo: NANCY JAZMIN SOGAMOSO RUGELES 1013011000



Dichas carpetas deberán subirse o guardarse en un FTP indicado por la Unidad, bajo la siguiente estructura:

- ✓ MES
- ✓ PROCESO
- ✓ ESQUEMA DE ATENCIÓN

Ejemplo: FEBRERO - PRESENCIAL- DT ANTIOQUIA

**5.2. Puestos de Trabajo para el esquema presencial**

Código	Nombre del servicio	Característica 1
IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin agente	Zona 1
IT-BPO-50-3	Puesto de trabajo móvil sin agente	Zona 2
IT-BPO-50-4	Puesto de trabajo móvil sin agente	Zona 3

Código del servicio	IT-BPO-50
Nombre del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente
Alcance del servicio	Puesto de trabajo dotado con las herramientas técnicas de hardware (portable) y software, con el puesto de trabajo (mobiliario móvil) para la prestación del servicio ubicados a nivel nacional en cualquier lugar del territorio Colombia no donde se ubique el puesto.
Unidad de facturación del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente / Mes
Característica requerida	<b>Descripción del requerimiento</b>
Herramientas de Hardware y Software	<p>El puesto de trabajo debe estar dotado con:</p> <p>(i) Computador portátil (características especificaciones técnicas) o tableta, con procesador de última generación, cuatro núcleos, tecnología de 64 bits y velocidad mínimo de 1.44 GHz Pantalla LCD LED o LCD IPS, capacitiva, multitáctil. rotación 4 vías, entre 10.1" y 12" Resolución: 1200 x 800 ó superior Cámara trasera de mínimo 5.0 megapíxeles con Autofoco Cámara delantera de mínimo 1.3 megapíxeles Cargador</p> <p>(ii) con maletín portable, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet.</p> <p>(iii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.</p> <p>(iv) Medio de comunicación: un (1) celular o avantel, con plan mensual de voz de mínimo 500 minutos al mes y plan de datos de 2GB, que debe ser asumido por el Proveedor.</p> <p>(v) Servicio de internet móvil, con una capacidad entre 2GB y 4GB por puesto de trabajo, con un modem portátil que provea el internet.</p> <p>(v) Acceso al Software o plataforma tecnológica de operación de los canales de atención contratados por la Entidad Compradora para el puesto móvil, que permita a</p>



<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-50
	<p>los agentes prestar correctamente el servicio de atención en los diferentes canales dispuestos.</p> <p>El puesto de trabajo móvil en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera debe incluir como mobiliario lo siguiente: (i) Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos. (ii) una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso, (iii) dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una, (iv) un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 20 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex, (v) una (1) impresora multifuncional de alto rendimiento, con un trabajo mensual entre 10.000 y 14.000 páginas por mes, y una velocidad de impresión entre 35 ppm y 55 ppm, (vi) un (1) fax, (vii) un (1) archivador y (viii) una (1) cajonera con seguridad (chapa con llave).</p>
<b>Recarga Modem de internet móvil</b>	Recarga de 8 Gb Recarga de 16 Gb
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz Correo electrónico
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	Zona 1 Zona 2 Zona 3
<b>Entrenamiento</b>	El Proveedor debe realizar una capacitación virtual o en remoto para instruir a los funcionarios de la Entidad Compradora en el manejo de las herramientas de software que incluye el servicio de puesto de trabajo móvil sin agente La capacitación debe ser de mínimo ocho (8) horas hábiles entre las 6:00 am y 10:00 pm, esta capacitación debe ser acordada y de común acuerdo con la Entidad Compradora y los funcionarios
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento por unidad del servicio, según los inicialmente contratados en la orden de compra, así:  Más de 50 unidades de servicio: 5% de unidades de crecimiento
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 30 días calendario

ELEMENTO	SE REQUIERE SI / NO	OBSERVACIONES
(i) Computador portátil (características especificaciones técnicas) o tableta, con maletín portable, que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia apropiada y habilitado para acceso a Internet.	SI	Ver especificaciones
(ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.	SI	Esto se requiere en caso que NO se entregue celular para llevar a cabo las comunicaciones. Se debe garantizar la grabación de estas llamadas. Se debe grabar el 100% de las llamadas



ELEMENTO	SE REQUIERE SI / NO	OBSERVACIONES
		que se realicen a través de este software.
(iii) Medio de comunicación: un (1) celular o avantel, con plan mensual de voz de mínimo 500 minutos al mes y plan de datos de 2GB, que debe ser asumido por el Proveedor.	SI CONDICIONAL	Esto se requiere en caso de NO contar con un teléfono o software. No se requiere plan de datos de 2 GB
(iv) Servicio de internet móvil, con una capacidad entre 2GB y 4GB por puesto de trabajo, con un modem portátil que provea el internet.	SI	Se requiere que el operador contemple un procedimiento expedito e inmediato para la recarga de internet una vez se termine la capacidad inicial por mes (2GB y 4GB). Recargas que serán asumidas por la entidad.*
(v) Acceso al Software o plataforma tecnológica de operación de los canales de atención contratados por la Entidad Compradora para el puesto móvil, que permita a los agentes prestar correctamente el servicio de atención en los diferentes canales dispuestos.	SI	
<b>PUESTO DE TRABAJO MÓVIL POR ELEMENTO</b>		
Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos.	SI	Ver especificaciones
una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso	SI	Ver especificaciones
dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una	SI	Ver especificaciones
un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 20 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex	SI	Ver especificaciones
una (1) impresora multifuncional de alto rendimiento, con un trabajo mensual entre 10.000 y 14.000 páginas por mes, y una velocidad de impresión entre 35 ppm y 55 ppm	NO	
Un (1) fax,	NO	
Un (1) archivador	NO	
Una (1) cajonera con seguridad (chapa con llave)".	SI	

Nota: La Unidad para las Víctimas considera que, por necesidad del servicio, únicamente se requiere los anteriores elementos y no en todos los casos, sino según inventario estimado por elemento, esto obedece a que los agentes están ubicados en sitios propios de la Unidad o en lugares acondicionados por los municipios, donde según disponibilidad proveen ciertos elementos y La Unidad complementa solo con los faltantes. Es importante mencionar que si los elementos no son nuevos deben estar en buen estado y aptos para la prestación del servicio.

\*Los siguientes puntos de atención, cuentan actualmente con servicio de internet por cable, por lo tanto, el proveedor debe garantizar la prestación de este servicio en las mismas condiciones actuales.



DIRECCIÓN TERRITORIAL	CIUDAD	PUNTO DE ATENCIÓN
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS CHAPINERO
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS PATIO BONITO
CENTRAL	BOGOTÁ	CENTRO LOCAL DE ATENCION A VICTIMAS RAFAEL URIBE
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	BELLO
NARIÑO	BARBACOAS	BARBACOAS
NARIÑO	FRANCISCO PIZARRO	FRANCISCO PIZARRO
NARIÑO	RICAUARTE	RICAUARTE

**Especificaciones Técnicas puesto de trabajo móvil:**

1. Computador portátil, con maletín portable, que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet, sistema operativo Windows en su última versión. En este sentido, y de acuerdo con la magnitud de la operación y las labores que debe realizar el personal, la Unidad requiere que el computador cuente con las siguientes especificaciones técnicas.

No	Requerimientos	Descripción	
1	Procesador	Core i8 de mínimo octava generación o superior (3 GHz, caché L3 de 3 MB)	<p>Teniendo en cuenta que, el personal requiere abrir varias páginas a la vez y que dichas páginas son de acceso web, se requieren que tengan equipos con alta capacidad, para que no se vea afectada la atención en tiempos.</p> 
2	Memoria RAM	Mínimo 12 GB DDR4	
3	Disco Duro	Disco de Estado Sólido SSD mínimo 256GB	
4	Monitor	Pantalla mínima de 13.3" máximo 14" LED Display, Anti reflejos	
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, ranura tarjetas memoria SD/MMC, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, Bluetooth 3.0	
6	Batería	6 celdas de 47 W/h, polímeros de litio, duración batería hasta 8 horas y no reemplazable por el cliente.	
7	Mouse	Mouse Externo	
8	Peso	Inferior a 2.0 Kg.	
9	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits	
10	Software Adicional	Suite de ofimática para el manejo de procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. Antivirus y Anti spam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones. Antivirus licenciado.	
11	Accesorios Por cada Equipo	Pad Mouse: Guaya de Seguridad: Morrall con Cargaderas* (ver especificaciones del Morrall mas adelante)	



No	Requerimientos	Descripción	
			
12	Una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso. Dada la jornada laboral de los agentes de la operación presencial y por la normativa de seguridad en el trabajo, la Unidad requiere que la silla sea ergonómica y no plegable.	<b>Sillas ergonómicas de escritorio:</b> Asiento y espaldar alto con carcasa externa de alta resistencia en propileno más basculante ajuste altura y profundidad sistema neumático espuma de Alta Densidad tapizada en tela antialérgica.	
13	Dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una	Silla metálica plegable estructura construida en tubos de acero 1.2mm de espesor laminado al frío a excepción de lo que se indica. Asiento y espaldar, en polipropileno resistente al peso de hasta 100 kg y de fácil lavado, insertado a la estructura en el asiento y respaldar.  Las patas llevaran regatones sintéticos o de jebe duro.  DIMENSIONES APROXIMADAS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Largo : 45 cm.</li> <li>• Ancho : 50 cm.</li> <li>• Altura al asiento : 45 cm.</li> </ul> Altura al respaldar : 85 cm	

De igual manera a continuación, se dan las precisiones sobre los requerimientos de los demás elementos.

Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos.	Las mesas deben tener las siguientes especificaciones técnicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa plegable tipo industrial</li> <li>• Capacidad de carga, hasta 50kg de peso estático distribuido.</li> <li>• Capacidad de 4 puestos al rededor.</li> </ul>	
---	---	--



No.	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
14	Un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por día, con una velocidad de al menos 15 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resistente a la humedad</li> <li>superficies de digitalización: Estándar limpiador, Escala de grises</li> <li>Estructura robusta para Autómata</li> <li>estabilidad de color / escala (dirección de color)</li> <li>Mecanismo de papel ensamblado</li> <li>con Sensores imagen: Resolución</li> <li>brindando luz: 3 Color LED (rojo / verde / azul)</li> <li>Fácil de usar para traslado</li> <li>y almacenamiento</li> <li>Resolución óptica: 600 dpi</li> <li>Tamaño de documento: carta y folio.</li> </ul>
		<p>horno de color negro la cual brinda alta resistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas del Producto: 60 x 100 x 75 cm</li> <li>Peso: 13 kg</li> </ul>



Por su parte, es necesario que el maletín portable cuente con las siguientes especificaciones técnicas:

No.	REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN
1	Altura	Altura Máxima 47 cms
2	Ancho	Máximo 32 cms
3	Color	Negro / Azul Oscuro
4	Capacidad	Para transportar portátiles de 16"
5	Espaldar	Acolchado
6	Correas	Acolchadas blandas, ajustables
7	Características especiales	Compartimiento interno exclusivo para portátil, barra de soporte viajera y bolsillos delanteros y laterales, que permiten transportar libros y documentos



Nota: Es importante mencionar que no todos los agentes requieren todos los elementos, sino se manejará una cantidad estimada por elemento aquí descrito, por tanto, es importante que se tenga en cuenta esto a la hora de cotizar.

### 5.3. Componente complemento Puesto de Trabajo para esquema presencial

<b>Nombre del servicio</b>	Componentes complemento Puesto de Trabajo
<b>Alcance del servicio</b>	<p>El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la Entidad Compradora a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio.</p> <p>El componente debe estar disponible 7x24 y se factura por el servicio o mes o consumo real efectuado en el periodo de facturación.</p> <p>Zonas de Prestación del Servicio del componente, a las que aplique Zona 1 Zona 2 Zona 3</p>
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Componente / Mes



Componente	Descripción del componente
<b>Monitor</b>	Monitor LED, LCD, IPS o TFT Entre 19.45" y 23" Resolución 1.920 x 1.080 pulgadas Mínimo: (1) RGB o (1) HDMI ó (1) DVI o (1) VGA Opcional: RJ45 (1) o USB (1) Conectividad: RGB o HDMI ó DVI o VGA o USB  El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
<b>Lector de huella digital o lector biométrico</b>	Tipo de Sensor: Óptico Tipo de Lector: Monodactilar para captura plana de huellas dactilares. Tamaño de Captura del sensor $\geq 12.8$ mm (ancho) $\geq 16.5$ mm (alto). Tamaño de imagen de 512 pixels de ancho por 512 pixels de alto. Resolución de 500 dpi  El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
<b>Lector de códigos de barras</b>	Lector de código de barras 2D El rango de lectura debe estar entre 1,5 cm. a 40 cm. Contar con un nivel de iluminación de 0-100,000 lux Contar con un grado de protección al contacto y penetración de agua de mínimo IP30 Debe ser entregado y configurado para leer el código de barras de la cédula de ciudadanía de los colombianos  El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
<b>Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4</b>	Impresora láser o led, monocromática, escáner y copiado Velocidad impresión: Mínimo 40 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp  Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 7.000 páginas/mes. Tóner y papel Alto volumen: Entre 7.000 y 20.000 páginas/mes. Tóner y papel  Se contempla el costo por clic adicional, en caso de que la Entidad Compradora requiere un mayor volumen al definido, para lo cual al Entidad dimensiona la cantidad de páginas adicionales requeridas en el mes y dimensiona el servicio y paga por lo que consume, en el costo por clic incluye el papel.  El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.



<p><b>Impresora Bajo rendimiento A4</b></p>	<p>Impresora láser o led monocromática                      Velocidad impresión: Mínimo 35 ppm en tamaño Carta o A4                      Resolución: Mínimo 600x600 ppp</p> <p>Suministros                      Bajo volumen: Entre 1 y 2.500 páginas/mes. Tóner y papel                      Alto volumen: Entre 2.500 y 10.000 páginas/mes. Tóner y papel</p> <p>Se contempla el costo por clic adicional, en caso de que la Entidad Compradora requiere un mayor volumen al definido, para lo cual al Entidad dimensiona la cantidad de páginas adicionales requeridas en el mes y dimensiona el servicio y paga por lo que consume, en el costo por clic incluye el papel.</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<p><b>Escáner Portátil</b></p>	<p>Escáner portátil                      Velocidad escaneo: Mínimo 20 ppm Simplex                      Resolución óptica de 600 ppp                      Ciclo diario: Mínimo 200 páginas por día</p>

*Nota: Es importante mencionar que las impresoras cuenten con tóner y se envíen con tóner de reserva, papel suficiente y demás insumos que ello implique. Se estima que dentro de la operación (Esquema presencial territorial) pueden llegar a imprimirse entre 800.000 y 1.300.000 documentos mes aproximadamente, no obstante, si se supera este número de impresiones las especificaciones técnicas de las impresoras adquiridas lo permiten. Esquema presencial territorial.*

**Recomendaciones en materia ambiental:**

- Todos los equipos de cómputo y periféricos deben cumplir con la norma técnica de bajo consumo energético.
- Proveer el personal e implementos necesarios para la limpieza del sitio en el que se ejecute el evento o actividad, antes, durante y después de este.
- El equipo de impresión deberá utilizar tóner que contengan tintas disolventes suaves (biodegradables, base agua o base aceite vegetal) y carezcan de productos químicos dañinos como el metil etilcetona (MEK, por sus siglas en inglés) y ciclohexano.
- Los monitores deben ser de pantalla LCD o LED, que estén libres de mercurio.
- El equipo de impresión tiene dispositivos de control de uso, como identificación de usuarios con clave.
- Los elementos de limpieza empleados para el mantenimiento de equipos eléctricos y electrónicos deberán ser ambientalmente amigables, demostrando estas características con las fichas de cada producto.
- Contar con un protocolo de manejo adecuado y disposición final de los residuos sólidos provenientes del mantenimiento de los equipos.
- El proveedor deberá utilizar materiales ambientalmente amigables para el embalaje del producto y los insumos, garantizando el buen estado de estos al momento de ser enviados.
- Contar con plan de manejo de residuos convencionales y peligrosos, determinando como mínimo cómo y a quien se efectúa la disposición y entrega de residuos.
- Garantizar el almacenamiento, recolección y entrega de los residuos generados por actividades de cargue y descargue de materiales.



- Contar con buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de agua y energía y buenas prácticas ambientales.
- Durante el desarrollo de actividades a ejecutar se debe evitar el uso de poliestireno expandido y materiales desechables plásticos, así como el uso innecesario de bolsas plásticas, deberá ofrecer opciones amigables para el medio ambiente productos reciclables, reutilizables entre otros.
- Cuando el desarrollo de actividades requiera el uso de elementos de papelería se deberá suministrar elementos amigables con el medio ambiente provenientes de fuentes reciclables, reutilizables o biodegradables.

**5.4. Servicios Alimentación, Transporte y Alojamiento – Zonas**

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de medida
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes
IT-BPO-43-1	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-10	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-11	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-12	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-13	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-14	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-15	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-16	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-17	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-18	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-2	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-3	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-4	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-5	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-6	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-7	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-8	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-43-9	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso
IT-BPO-44-1	Alimentación	Completo	Zona 1	Tipo alimentación
IT-BPO-44-11	Alimentación	Completo	Zona 3	Tipo alimentación
IT-BPO-44-12	Alimentación	Parcial	Zona 3	Tipo alimentación
IT-BPO-44-2	Alimentación	Parcial	Zona 1	Tipo alimentación
IT-BPO-44-6	Alimentación	Completo	Zona 2	Tipo alimentación
IT-BPO-44-7	Alimentación	Parcial	Zona 2	Tipo alimentación
IT-BPO-45-1	Alojamiento	Zona 1	NA	Alojamiento
IT-BPO-45-2	Alojamiento	Zona 2	NA	Alojamiento
IT-BPO-45-3	Alojamiento	Zona 3	NA	Alojamiento

Nota: Los servicios de alimentación, transporte y alojamiento deben ser utilizados cuando el personal de la operación requiera trasladarse para la prestación del servicio en el marco de jornadas de atención, unidades móviles, ferias de servicio al ciudadano, etc., los servicios se facturarán de acuerdo con las zonas relacionadas en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios. Es importante mencionar que la tarifa cubre el desplazamiento al punto final (Incluye traslados intermedios de taxi, bus, lancha entre otros, cuando a ello hubiere lugar).

• **Alimentación**



A continuación, se presentan las condiciones que se deberían garantizar en términos de alimentación cuando un agente se traslada para una jornada. La prestación del servicio por Agente puede darse en las siguientes modalidades:

Completo: Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde) y un (1) almuerzo.

Parcial: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde).

- **Transporte**

Terrestre, Fluvial, Aéreo, otros. (Para el caso de las jornadas de un día, donde la distancia supera los 20km se debe garantizar el transporte del personal).

- **Alojamiento**

A continuación, se presentan las condiciones que se deberían garantizar en términos de alojamiento cuando un agente se traslada para una jornada. La prestación del servicio por Agente puede darse en las siguientes modalidades:

- Reconocer el valor del alojamiento según soportes que entregue el agente teniendo en cuenta los precios establecidos en el catálogo de precios.
- Coordinar la reservación en hoteles, cuando en el lugar no haya dicha categoría lo deberá autorizar la unidad.

## 6. TRANSVERSALES ORDEN DE COMPRA

### Acceso a Internet y planta telefónica

- **Ubicación nivel nacional.**

Todos los computadores deberán estar interconectados en una red LAN y deben contar con acceso a Internet. Para tal fin, deberá contratarse un enlace de Internet dedicado principal de reuso 1:1 con una capacidad de 20 MB por cada 50 usuarios, provisto por un ISP que pertenezca al NAP Colombia, con una disponibilidad mínima del 99,6% durante el horario de atención diario y una utilización del ancho de banda no superior al 60% de la capacidad del canal en períodos de alta demanda. El canal de Internet contratado debe ser configurable en su ancho de banda y ofrecer la capacidad de ampliación. Según la necesidad del servicio.

El criterio que prima es el ancho de banda no superior al 60% de la capacidad del canal en periodos de alta demanda.

Se debe disponer de una herramienta tipo MRTG que permita monitorear el desempeño del canal y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda asignado. Con el propósito de controlar el uso del canal de comunicaciones se debe ofrecer una herramienta de filtrado de contenido hacia páginas Web que interfieran con la actividad del canal Telefónico – Virtual, Escrito, Notificaciones y el esquema no presencial. Es necesario que la información se visualice en tiempo real y contar con acceso seguro a la herramienta a través de usuarios y claves configurables. En caso de afectaciones al servicio del canal Telefónico – Virtual, Escrito y el esquema no presencial que se atribuyan a fallas en el servicio de internet, el operador deberá justificarlas con una certificación emitida por el proveedor de la conectividad. El servicio tecnológico para gestión de salida de llamadas locales, nacionales e internacionales debe contar con las siguientes opciones

- Marcado predictivo, para manejo de bases de datos superiores a 3.000 registros.
- Marcado progresivo para bases de datos inferiores a 3.000.
- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.



- Tipificar la llamada, según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Integrar estos registros al sistema de gestión del operador.

- **Servicio de grabación de las llamadas**

Se requiere que el proveedor disponga de un software en línea para consultas en tiempo real que permita la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada, las cuales deben formar parte del expediente digital de la víctima. Estas deben tener una calidad sonora satisfactoria (donde se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación. Bajo los mismos criterios se grabará la información de los contactos realizados a través de otros medios tecnológicos diferentes a las llamadas.

Las grabaciones o historiales de interacción deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del usuario; ID de comunicación; fecha y hora; ciudad y/o departamento; agente que realiza la atención (ejemplo  20190902\_125053\_270712\_3225619968\_11410-1). Se debe permitir el monitoreo y registro de las comunicaciones de audio y las interacciones con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Adicionalmente, el operador debe realizar las copias de respaldo, de manera periódica, de la información que se encuentre bajo su custodia.

Es necesario que la información de las grabaciones se registre en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden:

- etiqueta
- num\_destino
- fecha\_fin (incluye la hora)
- fecha\_inicio (incluye la hora)
- Duracion\_seg
- duración minutos
- valor minuto
- valor total llamada
- destino (celular, fijo)
- Destino\_llamada (operador)
- nombre asesor que realiza la llamada
- cargo asesor que realiza la llamada
- momento (reparación, asistencia, atención)
- dirección territorial
- número de documento usuario
- primer nombre Usuario
- segundo nombre usuario
- primer apellido usuario
- segundo apellido usuario
- municipio residencia
- departamento residencia
- dirección residencia

En este sentido, es importante aclarar que el operador deberá entregar a la Unidad cada una de las llamadas realizadas con una etiqueta que permita identificarla de manera rápida los medios de entrega serán propiedad de la Unidad. La estructura que debe tener esa etiqueta es la siguiente y el formato de entrega de estas llamadas debe ser en GSM: NP\_IDLLAMADA\_TIPODOCUMENTO NUMERO\_FECHA (DIA/MES/AÑO/HORA)

Ejemplo:

NP\_451245\_CC52979454\_15122017\_1157



Es importante realizar el monitoreo en línea y registro de las comunicaciones de audio, con el fin de cumplir con las políticas internas y regulaciones a nivel país. Este mecanismo permite resolver cualquier inconformidad relacionada con las llamadas, protección contra fraudes, capacitar al personal mediante la gestión de rendimiento y calidad en las mismas.

Dentro de la aplicación la herramienta se sugiere contar con un *link* que permita descargar la llamada registrada por el enlace no presencial. La Unidad para las Víctimas podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos. El tiempo de entrega no debe ser superior a cuatro (4) horas, donde se incluyen las llamadas locales, nacionales e internacionales. Como mecanismo alternativo, se requiere que el operador provea un servicio web para descarga en tiempo real o consulta vía streaming.

Es necesario que las grabaciones se entreguen parcialmente en los tiempos definidos por la Unidad, ya sea a través de correo electrónico o en medio físico y formato convencional de Windows o MP3. Las grabaciones de llamadas de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de tres (3) meses para consulta inmediata. Se requiere que el oferente garantice la seguridad de esta información, creando a través de copias externas o seguridad espejo. Por el tamaño de esta información la Unidad para las Víctimas requiere que el proveedor entregue en un medio extraíble de alta capacidad la totalidad de las grabaciones realizadas y derivadas de la presente estrategia.

De igual manera, se sugiere contar con la consulta de grabaciones en línea por usuarios especializados de la Unidad, quienes contarán con acceso a través de usuario y clave.

- **Diademas Telefónicas**

Todo el personal de la operación debe disponer de diademas que garantice la ergonomía con las condiciones de adaptación, las cuales deben tener las siguientes especificaciones técnicas, deben ser ergonómicas y resistentes, de peso liviano, de óptima calidad sonora, facilidad para subir y bajar el volumen, con micrófono, con anulación de ruidos y de fácil utilización

- **Generación de Reportes y Estadísticas**

Las estadísticas de la operación deben generarse con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de comunicación de acuerdo con el servicio por el cual fue atendida, de la misma forma también se deben disponer de informes consolidados parametrizables con los lineamientos que defina la Unidad de acuerdo con la necesidad, en cuanto a tiempos, características particulares de los mismos, reportes necesarios para el seguimiento y control de la operación semanal y mensual y aquellos que las misionales y dirección de la Unidad solicite referente

La Unidad se involucrará en la creación de los reportes, los cuales deben ser parametrizables a los requerimientos de la Entidad, con el fin de generar dichos reportes desde la entidad, la información debe estar en tiempo real mediante Web, con acceso seguro, a través de usuario y clave configurable por el sistema. Adicionalmente, el operador deberá enviar con una periodicidad diaria, de manera automática al finalizar el día de operación o día vencido, la información requerida por La Unidad para las Víctimas a los correos electrónicos que la misma designe para tal fin.

- **Servicio de Gestión de Personal Vinculado a la Operación**

El proveedor debe contar con un sistema que permita la administración del personal de los agentes y el personal vinculado a la operación. Dicho servicio debe permitir como mínimo:

- Control de acceso por roles que permita identificar a cada usuario con su código.
- Visualización del estado del usuario en cualquier situación según su rol en la operación (descanso, permiso, almuerzo, etc.)
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos
- El proveedor deberá garantizar que la infraestructura, equipos y sistemas de información sea accesible para personas con discapacidad (física y/o visual, sensorial, entre otras)

Este servicio debe permitir el monitoreo tanto individual (por usuario) como general de toda la operación. El monitoreo debe incluir un módulo para seguimiento externo que mediante una interface de fácil interpretación por el usuario y de



acceso web, se pueda realizar el seguimiento de la operación por los usuarios externos a la operación que La Unidad defina.

- **Seguimiento de la Calidad**

Se sugiere que el profesional encargado de la calidad realice el seguimiento, control y reporte de la eficacia integral de los servicios ofrecidos por el canal telefónico – Virtual, Escrito y del esquema no presencial. Los resultados del monitoreo periódico de la operación deben permitir realizar programas de retroalimentación y seguimiento para superar los errores frecuentes, en la operación y solucionar los inconvenientes frente al servicio, equipos y demás situaciones que no permitan que el proceso cumpla con los objetivos planteados.

Las comunicaciones entrantes y salientes deben ser monitoreadas por el personal de calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, que sean superior al 10% del total de comunicaciones atendidas. Dichos monitoreos contemplan cualquiera de las siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la comunicación (tipo susurro). En cualquiera de ellas, el personal de calidad puede tomar control de la comunicación.

Es importante que la calidad en el canal escrito también se efectúe sobre las actividades que conforman el proceso, y la correcta aplicación de los lineamientos entregados por la Unidad para dar respuesta a las peticiones radicadas en la Entidad.

Se sugiere que el grupo de calidad presente de manera semanal, quincenal o mensual de acuerdo con la necesidad de la Unidad, los informes que reflejen la actividad en términos de: errores, calificación de los agentes en todos los procesos de la operación, acciones tomadas para garantizar el seguimiento estricto de los procedimientos en general y protocolo de atención, así como el plan de seguimiento frente a los agentes que presentan fallas reiteradas. La operación en general debe ser monitoreada a través de procesos integrales de calidad sin descartar ninguna actividad desarrollada al interior de la operación y garantizando los planes de mejoramiento continuo.

El equipo de calidad debe contar con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar los monitoreos en línea, por medio de grabación y con monitoreo de pantalla.

Para todos los servicios, al inicio de las actividades se hará una prueba de verificación y aceptación por parte de La Unidad. Sin el visto bueno de la Entidad, de los diferentes servicios, el operador no podrá iniciar sus actividades hasta tanto no realice los correctivos necesarios que le permitan cumplir con la entrega de los servicios como se han solicitado. El tiempo de demora en el inicio de las actividades corre por cuenta del operador.

El operador debe mediante un reporte entregar los planes de acciones encaminados a mitigar los errores hallados. La Unidad realizará una evaluación periódica donde verificará el conocimiento de la operación y con base en esos resultados se revisará con el operador la continuidad o no del funcionario en el cargo.

- **Gestión Mesa de Ayuda Unidad**

- 

El operador deberá garantizar un equipo de trabajo con personal técnico encargado de revisar y garantizar que los escalamientos que realizan los diferentes procesos internos de la operación se encuentren acorde a los lineamientos y calidades necesarias para ser remitidos a la Subdirección de Reparación Individual OTI y/o SRNI, así como la recepción de los insumos a fin de dar cierre a los casos.

- **Asistencia Técnica**

Durante el horario de atención se deberá contar con personal técnico en las instalaciones donde se preste el servicio para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los agentes, al igual que apoyo técnico frente a todas las herramientas de gestión que utiliza la operación suministrada por el operador. En caso de requerirse el cambio de algún elemento, este debe reemplazarse por otro de iguales o superiores características en no más de un día hábil luego de registrado el daño.

- **Sistemas de Respaldo**

El operador debe garantizar respaldo a la operación en cuanto a:



- Canales redundantes de telefonía.
- El proveedor deberá contar con canales dedicados exclusivos con cada operador de telefonía móvil. Estos canales deberán contar con un nivel de reuso 1:1, y con ancho de banda mínimo de cuarenta (50) MB, para poder soportar eficiente y eficazmente la demanda de la operación de marcación.
- Ofrecer un sistema ininterrumpido de potencia que proteja la totalidad de los equipos y brinde autonomía suficiente para la operación ante fallas o falencias del sistema de alimentación de energía de las instalaciones donde estará ubicada la operación.
- Planta generadora de energía que respalde la operación técnica al 100%, la iluminación de la misma área y el punto fijo.
- Servicio de conmutador (PBX) telefónica digital auxiliar que asegure la atención de las llamadas entrantes en los eventos de contingencia de la plataforma de gestión.
- Adicional al enlace principal de datos-Internet se debe contratar un enlace de respaldo dedicado con capacidad del 40% del enlace principal, el cual utilizará un medio de transmisión diferente al principal y debe ser interconectado a un nodo diferente.
- Garantizar back-up periódico de acuerdo con lo consensuado con la Entidad, con una metodología de copias de seguridad de los registros de comunicaciones entrantes, los cuales deben ser suministrados en medio magnético, en características específicas fijadas por La Unidad. Dicho medio magnético deberá corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a la Entidad.
- Disponer para la ejecución del contrato, servicios de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada. Todo esto con el debido respaldo y con las respectivas políticas de seguridad y confiabilidad.
- Se debe tener un Centro Alterno de Custodia de Medios, que garantice la disponibilidad de la información en caso de eventos fortuitos.
- El operador debe contar con un plan de continuidad de la operación, plan de recuperación a desastres o imprevistos.

- **Consulta y actualización de Bases de Conocimiento**

La Unidad dispone de un archivo de conocimiento expresado en protocolos, materiales de formación, materiales de consulta, entre otros, que apoya la gestión de los agentes del canal telefónico- virtual, canal presencial y canal escrito. Se debe garantizar el acceso para consulta vía Web, en forma simultánea a por los menos a 500 usuarios. Los contenidos por manejarse a través de este medio serán suministrados por La Unidad y otros por el proveedor, el diseño y visualización de la interfaz corre por cuenta del proveedor garantizado la imagen institucional de la Entidad, y su salida a producción se dará una vez se cuente con el aval de la Entidad.

El operador debe suministrar las herramientas y disponer de la capacidad que permita publicar esta información en la Web en una dirección pública, con acceso restringido según perfiles, actualizarla, respaldarla y administrar los contenidos, según las indicaciones de La Unidad.

La información suministrada en cualquier tiempo por La Unidad y las diferentes actualizaciones realizadas durante la vigencia del servicio, son propiedad de la Entidad, al igual que la información que se genere desde cada uno de los sistemas de apoyo de gestión.

- **Otros Equipos y Servicios de Apoyo a la Operación**

A continuación, se relacionan una serie de servicios y equipos de apoyo que se requieren para el funcionamiento de la operación.

- **Servicio de Impresión General**

Se requiere impresora de uso exclusivo para la Unidad para el servicio de impresión, lo cual es importante contar con este elemento dentro de la oficina destinada para el cliente que permita soportar una capacidad alta de copias e impresiones al mes.

El equipo de impresión deberá utilizar tóner que contengan tintas disolventes suaves (biodegradables, base agua o base aceite vegetal) y carezcan de productos químicos dañinos como el metil etilcetona (MEK, por sus siglas en inglés) y ciclohexano

- **Servicio de Teléfono Móvil para Seguimiento a la Operación**



Para efectuar el seguimiento permanente y en tiempo real de la operación por parte del equipo de seguimiento asignado por La Unidad, el operador deberá proveer cuatro dispositivos de comunicación móvil para realizar el acompañamiento y mantener un contacto permanente con la operación. Estos dispositivos serán utilizados por el equipo de seguimiento de la Entidad. Para estos dispositivos se contempla que cuenten con un plan de voz mínimo de 1500 minutos y un plan de datos de 6 Gigas de navegación mensual.

• **Servicio de Almacenamiento**

El operador dispondrá de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente para asegurar la gestión de la operación por un tiempo máximo de 24 horas mientras se resuelve la situación presentada, este espacio debe permitir el almacenamiento estructurado y no estructurado de información y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas. Esto con el fin de almacenar toda la información que se genere en el canal de atención telefónico, escrito, virtual y en el esquema no presencial.

• **Formación del Personal**

El proveedor deberá implementar el servicio de formación permanente encaminado a cualificar la ejecución de las actividades del personal que prestará el servicio. Se requiere tener en cuenta, durante la ejecución de un plan de formación continua, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Unidad, que contribuya a garantizar el éxito de los objetivos y metas planteadas, dichos procesos de formación deben brindarse a todo el personal vinculado con el proyecto.

La Unidad realizará la asesoría, acompañamiento y coordinación estratégica al plan de formación, así como la entrega del contenido temático de los lineamientos misionales y técnicos que deberá tener en cuenta el personal que prestará el servicio.

• **Plan de formación continúa**

El objetivo principal del plan es lograr que el personal que prestará el servicio se apropie de los conocimientos misionales, habilidades técnicas y destreza operativa que permita ejecutar las obligaciones a cargo del proveedor.

A continuación, se presenta el plan de formación continua previsto para el personal que prestará el servicio, definido por fases a desarrollar durante el plazo de ejecución del contrato, que aborde efectivamente las áreas temáticas del plan, en dos modalidades de aprendizaje (presencial y virtual).



➤ **Áreas temáticas de formación:**

El plan de formación contemplará las siguientes áreas de formación en las dos modalidades de aprendizaje (virtual y presencial), según lo indicado en el presente documento:

**a) Estándares laborales y de coordinación operativa:** Comprende temáticas generales y detalladas frente al funcionamiento institucional y la relación laboral entre el proveedor y el personal que prestará el servicio, programa de seguridad social y salud en el trabajo, reglamento disciplinario establecido entre el proveedor y el personal requerido. Además, la socialización de los mecanismos de coordinación y articulación de procesos entre el proveedor y la Unidad.



**b) Lineamientos misionales y técnicos:** Hace referencia a la formación y cualificación básica fundamental en temas misionales, técnicos y operativos requeridos para que el personal que prestará el servicio del objeto contractual pueda realizarlo a cabalidad, de acuerdo al nivel de especialidad requerida, dirigida al gerente, coordinadores, profesionales de zona, profesionales de servicios integrales, los profesionales de formación (quienes deberán multiplicar la formación recibida, aclarar preguntas y solucionar inconvenientes) y documentadores y auditores.

La Unidad es la responsable de entregar al proveedor, el contenido temático de carácter misional y técnico, de acuerdo con los lineamientos de las áreas misionales.

- **Misional:** Incluye la contextualización (histórica y política) frente a la grave problemática social y política de los ciudadanos y ciudadanas víctimas del conflicto armado y la misión encomendada (en un amplio marco legal Internacional y nacional cambiante) a la Unidad como cabeza del Estado colombiano, para coordinar la respuesta institucional en la efectiva implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral que garantice los derechos de las víctimas.
- **Técnico:** Hace referencia a los contenidos temáticos específicos desarrollados por la Unidad, para establecer los procedimientos técnicos y operativos específicos de la implementación del proceso de atención y orientación del grupo de servicio al ciudadano en los diferentes canales.
- **Buenas prácticas:** Hace referencia a los contenidos relacionados con:
  - Buen manejo de la información de la Unidad
  - Manejo responsable de la estación de trabajo
  - Manejo responsable del correo electrónico
  - Incidentes de seguridad

**c) Atención emocional y relacional:** Comprende el desarrollo de un programa de bienestar al equipo de trabajo del proveedor, teniendo en cuenta lo establecido en la legislación laboral vigente en la materia y los demás procesos de formación dirigidos a fortalecer la actitud en la prestación del servicio.

Es necesario que dicha área de formación reconozca la importancia y sensibilidad del tema que maneja el equipo de trabajo del proveedor y por tanto vele por la seguridad física y emocional, apoye y promueve su bienestar, mediante programas e incentivos orientados al mejoramiento del ambiente laboral, la cultura y el clima organizacional del equipo, para lo cual, se requiere que el proveedor realice jornadas de atención emocional y relacional al menos una por año durante el cumplimiento del contrato, para todo el equipo de trabajo.

## Modalidades de Formación

### a. Modalidad presencial

Hace referencia a los procesos de formación presenciales a desarrollar con el personal mínimo requerido, según el nivel de formación, realizando proceso de evaluación “enseñanza-aprendizaje” y seguimiento con registro de calificaciones personalizado.

Previo coordinación con la Unidad, el proveedor debe tener en cuenta como mínimo:

- Garantizar que el 100% del personal requerido, según el nivel de formación, asista a los procesos de formación y cumplan con los tiempos y actividades.
- Garantizar el traslado, alojamiento y alimentación para que el personal que se requiera participe en los procesos de formación respectivos.
- Los demás requerimientos necesarios para el desarrollo de los procesos de formación.
- Evaluación de los participantes en modalidad presencial: Se realizará un proceso de evaluación escrito individual “pre” de las temáticas presentadas y “post” acumulativa del contenido total del curso, con el fin de medir el aprendizaje. Además, de manera grupal se realizarán ejercicios de autoevaluación que permitan al grupo estimar



apropiación de las temáticas trabajadas. Cada día del proceso tendrá un ejercicio pedagógico de evaluación y retroalimentación que permita reforzar.

En casos en los cuales algún integrante del proceso no cumpla con un puntaje de calificación mínima, será necesario realizar un refuerzo de forma personalizada en la modalidad virtual. Si la situación persiste, se requiere que el equipo gerencial del proveedor y la Unidad, realicen el proceso pertinente para calificar desempeño y la Unidad se reserva el derecho de pedir al proveedor el reemplazo del personal respectivo.

#### b) Modalidad Virtual

El futuro proveedor prestará el servicio de formación en la modalidad de aprendizaje virtual que permita el acceso a un portal web por parte del personal vinculado para la prestación del servicio.

Dicho servicio contará con contenidos de formación virtual en las siguientes áreas de formación: estándares laborales y de coordinación operativa, atención emocional y relacional, lineamientos misionales y técnicos que permitan fortalecer los conocimientos del personal, clarificar dudas, profundizar en las temáticas, ampliar los conocimientos en articulación con la modalidad presencial, entre otros.

**CHAT VIRTUAL:** Se requiere garantizar para los agentes de todos los esquemas el servicio de chat virtual contando con un agente profesional formador por cada proceso misional que den asistencia inmediata en el horario de la operación a las solicitudes y aclaraciones de la implementación de las actividades de la entidad compradora, el chat es un servicio de asesoría técnica para aclarar preguntas e inquietudes de los agentes.

A continuación, se mencionan los requerimientos específicos del servicio de formación virtual:

- Implementación gráfica y configuración de la plataforma tipo Moodle, bajo los estándares de identidad visual de la Unidad.
- Servicio de actualización: asistencia, corrección de errores y seguridad de la plataforma.
- Procesos de inducción a los participantes: en el uso y administración del servicio de capacitación.
- Acceso mediante usuario contraseña por Internet
- Montaje y operación de cursos virtuales de formación de propiedad de la Unidad.
- Gestión de contenido sobre todos los contenidos misionales entregados por la Unidad.
- Elaborar y diseñar contenidos de formación virtual en las áreas de: Estándares laborales y de coordinación operativa, atención emocional y relacional, lineamientos misionales y técnicos con ejercicios didácticos de evaluación a partir de información entregada por la Unidad
- Soluciones pedagógicas web: es necesario ofrecer una gama de alternativas didácticas de aprendizaje virtuales para el desarrollo de los contenidos de formación (videos tutoriales, ejercicios didácticos, material mínimo de consulta, material complementario, entre otros). Así como servicio de chat virtual
- Monitoreo y soporte técnico al servicio de formación
- Procesos de autoevaluación y evaluación: que permitan que el estudiante realice ejercicios de autoevaluación de sus conocimientos frente a una temática específica y también la realización de evaluaciones que permitan realizar seguimiento de la aprobación de los estudiantes en los diferentes módulos.
- Aulas virtuales: que permitan la interacción entre docentes y estudiantes, y entre los mismos estudiantes, el intercambio de archivos, la participación en foros, chats para aclarar y complementar información, a través de la herramienta que disponga el operador.
- Tutor virtual: Que permita registrar el ingreso, seguimiento y aprobación de los cursos virtuales de formación.
- Implementación de toda la documentación existente y entregada por la unidad de carácter misional.
- Es responsabilidad de la Unidad específicamente en el área temática Misional-Operativo:
  - Entregar los contenidos de los cursos virtuales de propiedad de la Unidad, con los archivos matriz de los módulos de formación virtuales de las temáticas misionales con animación en flash y audio, a fin de realizar el aprovechamiento de los cursos de formación virtual de propiedad de la Unidad por parte del personal del proveedor, en el campus virtual.
  - Entregar los contenidos temáticos de los objetos virtuales de Aprendizaje – OVA, requeridos según los lineamientos técnicos y misionales.
  - Revisar, ajustar y asesorar el montaje de nuevos módulos de formación, las preguntas de evaluación, según el área temática misional-operativa.



- **Participantes:** Todo el personal vinculado por el proveedor en los diferentes canales de atención, así como el personal requerido por la Unidad.

Se solicita que el proveedor considere una dedicación de mínimo dos (2) horas semanales del personal para la formación virtual y/o presencial.

- Seguimiento, evaluación y retroalimentación Modalidad de aprendizaje virtual: Con el fin de garantizar la continuidad del plan de formación, el proveedor, a través del servicio de formación, en la modalidad de aprendizaje virtual el equipo profesional de formación dispuesto por el mismo, considerará:
  - Llevar estricto control individual de las calificaciones de los cursos virtuales realizados de todas las áreas de formación.
  - Dar respuesta a preguntas generales o específicas respecto a las temáticas de los cursos misionales, de acuerdo con los insumos técnicos entregados por la Unidad.
  - Realizar el seguimiento al aprendizaje, en el cual se incluya retroalimentaciones de acuerdo con el desempeño.
  - Aplicar la evaluación para la aprobación de los módulos de formación de cada curso.

NOTA: Si en algún caso algún integrante del proceso no cumpla con un puntaje de calificación mínima, es necesario realizar un refuerzo de forma personalizada de manera virtual y/o presencial. Sin embargo, si el bajo rendimiento del personal continúa, se requerirá iniciarse el procedimiento disciplinario correspondiente y reportarse a la Gerencia del proveedor y a la Supervisión del contrato. En cualquier caso, la Unidad podrá solicitar al proveedor el reemplazo del personal que presta el servicio, dentro del plazo que indique.

#### Desarrollo de las Fases de formación

- a. Fase Inductiva: Hace referencia a los procesos de formación inicial que busca cualificar y lograr integralidad en las actuaciones frente al proceso organizativo y las políticas generales del proveedor y de la Unidad, así como la inducción específica sobre aspectos misionales, técnicos y operativos que señale la Unidad, según las obligaciones que se deben cumplir. Dicha fase requiere:

Inducción Esencial al personal vinculado: Se desarrollará a través del personal especializado en la labor. Esta inducción se brindará de manera presencia y/o virtual al personal que vincule el proveedor para la prestación del servicio, previo a esta vinculación. Lo anterior, entre otros, con el fin de socializar los protocolos, guías e instructivos de Ruta de atención, asistencia y reparación entregados por la Unidad. La Unidad realizará acompañamiento al proceso inducción directamente en donde tenga capacidad para hacerlo.

Inducción especializada: La presentación del contenido de la formación lo realiza la Unidad, y está dirigido al Gerente, coordinadores nacionales, profesionales zonales, profesional de servicios integrales. El proceso se realizará en Bogotá, D.C, con una duración de 15 días calendario, en la fecha indicada por la Unidad, antes del inicio de la operación, la participación de estos actores es obligatorias durante el proceso.

- b. Fase de Fortalecimiento: Consiste en el desarrollo de procesos de formación y acompañamiento del personal en la modalidad presencial, posteriores a la inducción, a fin de ampliar, reforzar, especializar o complementar los conocimientos misionales y técnicos.
- c. Fase de Actualización: Esta fase busca reajustar y renovar los conocimientos del personal frente a los temas misionales y técnicos, es necesario que se realice durante la ejecución del contrato de forma inmediata de manera presencial o virtual.

#### Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

El operador deberá disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de los canales y estrategias de atención descritos en este documento.

- Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



- Pagar los aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación, si a ello hubiere lugar.

### **Periodo de empalme e inicio de la operación y servicios administrativos y de apoyo requeridos**

En el momento de inicio de la operación se debe disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, tecnológicos, muebles e inmuebles, necesarios para recibir la información propiedad de La Unidad e iniciar inmediatamente el normal funcionamiento de operación, garantizando que no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución de los indicadores del servicio. El operador preparará un plan de empalme que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que se encargue de migrar todos los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano a que haya lugar.

No obstante, en el acta de inicio se definirán los niveles progresivos de servicios y de recursos en funcionamiento hasta alcanzar dicho 100% de operación.

El operador debe garantizar servicios administrativos y de apoyos necesarios y transversales a todo el proceso.

- Trámite de facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
- Elaboración de Informes tales como (Informes Financieros, Informes de Personal, Informes de Facturación e informes estadísticos parametrizados).
- Reporte de novedades y fallas en los aplicativos que determine La Unidad.
- Actualización base de datos de personal.
- Actualizar quincenalmente la base de herramientas de todo el proyecto, en caso de que se asignen herramientas específicas al personal.
- Realizar la digitalización de los documentos que se encuentren en físico y que sean requeridos por Nivel Nacional de La Unidad.

### **Capacidad de crecimiento**

Debe disponerse de la capacidad para ampliación de puestos de trabajo en una proporción equivalente al 40% de la capacidad contratada, en un término no superior a quince (15) días hábiles luego de formalizada la decisión de ampliación por el supervisor del contrato. Lo anterior en concordancia con las elasticidades y ANS establecidos por CCE.

### **Organización de personal**

Los agentes podrán desempeñarse tanto en atención (entrada – salida – SMS – presencial) como de respaldo cuando así lo requiera la operación, mesa de ayuda. Las mallas de turnos deben evaluarse periódicamente para ajustarlas a los cambios de demanda del servicio y optimizar los recursos.

El operador deberá disponer el personal contratado para cubrir la demanda por radiación de las peticiones escritas y actos administrativos en pro de cumplir con los términos de la respuesta y la notificación de los actos administrativos.

### **Plan de Bienestar Laboral**

El operador debe implementar acciones que permitan una atención con calidad y calidez y la prevención del “Síndrome Burnout” (síndrome de desgaste ocupacional) en la operación en general. Esto por la prolongada exposición a situaciones de estrés y alta intensidad, generadas por la atención de casos críticos a la población víctima.

### **Lineamientos de servicio al cliente**

El operador deberá prestar sus servicios ajustados a los lineamientos estratégicos indicados por la Entidad y dirigidos a satisfacer a la población e instituciones clientes, asegurando la excelencia, la calidad y la calidez en la atención, de acuerdo con la política de servicio y gestión integral de la Entidad.

### **Seguimiento de la operación**



Mensualmente se hará un seguimiento de los indicadores de operación, para analizar la marcha del proyecto, señalar los factores que deben ser fortalecidos o corregidos y formular los planes de mejoramiento. Los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el operador diligenciará el respectivo documento en el que indique el estado de cada indicador, las acciones a seguir, y demás aspectos pertinentes para el seguimiento de la operación y del cumplimiento del contrato, previa aprobación y validación por parte de La Unidad. Esta información será la analizada en el comité técnico de seguimiento.

De cada una de estas reuniones se hará un acta que incluya como anexo los documentos analizados base de la discusión. Cada una de las partes determinará previamente las personas que participan en este comité de seguimiento de manera permanente.

Así mismo, La Unidad tendrá derecho a supervisar y visitar, cuando lo considere necesario, el sitio donde se ofrece el servicio: las instalaciones, los equipos de cómputo dispuestos para el personal que presta el servicio, los equipos de comunicaciones de entrada y salida, así mismo, verificar las cantidades facturadas de acuerdo con la orden de compra, brindar toda la información necesaria requerida por la Unidad y organismos de Control cuando esto la requiera los registros de los sistemas de apoyo de la operación diaria; el software; la infraestructura tecnológica y el clima organizacional, con el fin de verificar la calidad del servicio en los aspectos técnicos, de gestión, administrativa, de calidad, de calidez, y de contenidos que se está brindado a la población y/u organismos de control.

Para agilizar la consulta, la evaluación y supervisión de la operación, el operador garantizará la documentación de todos los procesos y procedimientos que se desarrollen en la operación.

#### Confidencialidad de La Información:

Toda información, personal o de operación, bases de datos y su correspondiente configuración, que llegue a estar en posesión o en conocimiento de las partes en relación con el presente contrato será considerada de carácter estrictamente confidencial y de propiedad de la Unidad. Ningún dato personal o cualquier tipo de información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser comunicado a un tercero sin la autorización previa y por escrito por parte de la Unidad- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El proveedor debe acatar y cumplir las políticas de Seguridad de la Información definidas por la Unidad, en el caso que recopile, reciba, utilice, transfiera o almacene cualquier tipo de información generada u obtenida en el ejercicio de las funciones derivadas del presente Contrato. Las obligaciones prescritas relacionadas con la confidencialidad de la Información seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión del presente Contrato.

El proveedor debe suscribir acuerdos de confidencialidad individual con el personal o empresas que contrate o disponga para la ejecución de las actividades u obligaciones del presente contrato.

En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad o acceder a esta.

#### Seguridad para la Infraestructura Tecnológica

La entidad requiere que el proveedor asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura tecnológica que debe disponer para la prestación del servicio:

- Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Entidad con relación a la configuración y uso de los equipos.
- Cumplimiento de las políticas y lineamientos de la Registraduría Nacional del Estado Civil para cotejar con su Base de Datos la identidad del titular de la huella que se presenta para los diferentes trámites ante la Unidad, que le apliquen al proveedor, en el marco de la ejecución contractual.
- Cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, y demás normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales.
- Informar oportunamente a la Unidad cualquier incidente de seguridad de la información que afecte el normal funcionamiento de los servicios contratados o que ocasione la fuga no controlada de información de la Unidad. Cada informe entregado a la Unidad debe contener la causa raíz, acciones correctivas y preventivas (acciones, responsables y tiempos de ejecución) e impacto o afectación del servicio.
- Establecer acuerdos individuales de confidencialidad con el personal contratado que acceda o pueda tener acceso a la información de la Unidad. La información que el Proveedor genere u obtenga en el



marco del contrato es de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y solamente podrá ser usada para la finalidad descrita en el contrato.

- El proveedor debe implementar controles de seguridad a nivel físico y lógico, teniendo en cuenta elementos técnicos, administrativos, operativos y humanos, para la correcta ejecución contractual, tomando como referencia las políticas y lineamientos de seguridad de la información de la Unidad para las Víctimas y de los controles del Anexo A de la Norma ISO/IEC 27001 (Última versión) aplicables en el marco del contrato. En este sentido, el Operador deberá documentar la declaración de aplicabilidad de controles de seguridad de la información, tomando como referencia la Norma ISO/IEC 27001 (Última versión).
- Implementar el circuito cerrado de televisión para el monitoreo de las instalaciones del operador
- Los equipos deben tener versiones actualizadas de los sistemas operativos y los últimos SP y parches de seguridad.
- Implementar bloqueo de escritura, lectura de datos y ejecución de archivos a través de puertos USB y otras unidades de almacenamiento,
- No se debe instalar software no licenciado.
- Opción de monitoreo y control remoto a cada uno de los equipos presentes en la estrategia.
- En el momento de finalización de la ejecución contractual o en caso de reasignación o disposición final de equipos de cómputo, el proveedor debe certificar el borrado seguro de la información almacenada en los equipos de cómputo dispuestos por él mismo para almacenar información de la Unidad o acceder a esta.
- La información física que se genere producto de esta contratación debe ser tratada y manejada de acuerdo con los lineamientos del área de gestión documental de la Unidad, su manejo y uso durante el contrato debe estar acorde con las políticas de su uso y manejo de la oficina de la OTI- área de seguridad de la información.
- Se recomienda que el operador garantice que el personal de la operación solo tenga acceso a las páginas web solicitadas para la prestación de servicio.
- .

### Infraestructura Física

La operación del canal telefónico – virtual y escrito deberá funcionar en un área física concentrada en la misma sede la cual debe ser suministrada por el operador y definida en conjunto con la Unidad que permita trabajar una malla de turnos acorde con la demanda de servicios y con las especificaciones básicas que se señalan a continuación.

### Localización

La localización será en la ciudad de Bogotá D.C., o en otros lugares que la Unidad requiera, en un sector de fácil acceso mediante transporte público y con índices aceptables de seguridad. El área será suministrada por el operador. Para La Unidad para las Víctimas es importante realizar un seguimiento presencial a la ejecución del contrato, de forma permanente. Las instalaciones de la sede principal de la Entidad se encuentran ubicadas en Bogotá D.C., por lo tanto, se hace necesario que la operación se ubique en esta misma Ciudad. El proveedor debe tener en cuenta lo establecido por la Resolución 2400 de 1979 en cuanto a: los inmuebles destinados a establecimientos de trabajo, edificios y locales, servicios de higiene, etc y así mismo velar porque los inmuebles cumplan con las normas de accesibilidad física para personas con discapacidad.

### Condiciones estructurales y medio ambientales

La edificación debe contar con una estructura antisísmica, que debe acreditar. Se debe contar con un estudio de ventilación (natural o artificial) que garantice la óptima aireación de todos los espacios de trabajo y de servicios. Se debe garantizar una temperatura ambiente promedio que no supere los 21°C, esta medida debe estar en un lugar visible dentro de la operación. El tratamiento acústico debe garantizar unos niveles auditivos acordes con la actividad que se desarrolla dentro de estos ambientes. Se debe contar con un plan que garantice una adecuada iluminación en cada uno de los puestos de trabajo. Las condiciones ambientales deberán ser certificadas por la ARL a la cual esté vinculado el operador. En caso de que el lugar no cuente con suficiente ventilación, el operador deberá garantizar la adecuación del servicio de aire acondicionado permanente.

Todas las instalaciones eléctricas deben estar bajo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Verificar que la infraestructura administrativa cuente con todos los requerimientos de seguridad industrial que garantice el bienestar de los trabajadores y las condiciones adecuadas en caso de una evacuación.



Contar con planes de emergencia de la sede administrativa, socializado y practicado.

**Condiciones de seguridad industrial, y Salud Ocupacional y reacción ante emergencias**

El operador deberá contar con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que brinde seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Se demostrará la aplicación de protocolos de seguridad en las instalaciones en lo referido a riesgos de orden público, naturales y psicosociales y se dispondrá de señalización y equipos de apoyo para actuar en caso de emergencia.

**Puntos fijos de circulación**

La edificación destinada para esta actividad debe contar con la suficiente cantidad de escaleras que garantice la normal circulación entre los diferentes niveles, cumpliendo con las normas para acceso de personas en situación de discapacidad.

Las escaleras deben estar provistas de barandas en los dos costados al lado derecho y al lado izquierdo.

Donde se ubiquen las oficinas se debe contemplar un sistema de iluminación de emergencia en las escaleras y salidas auxiliares, con el fin de facilitar la evacuación

**Planta eléctrica de emergencia**

La edificación debe contar con una planta eléctrica de emergencia que garantice el suministro energía eléctrica en caso de suspensión del servicio. Esta planta debe estar ubicada en un recinto totalmente aislado que en ningún momento llegue a interferir con la operación. Esta área debe contar con el extintor adecuado en caso de emergencia.

**Puestos de trabajo para Agentes (en el nivel nacional y territorial), Supervisores, Coordinadores, Profesionales de calidad, Profesionales de estadísticas y cifras, Formadores, y Personal administrativo asociado a la operación**

Los puestos de trabajo deben ser adecuados ergonómicamente para el tipo de actividades a desarrollar por todo el personal vinculado a los procesos de la operación. Los puestos deben ser modulares con una superficie de trabajo no inferior a 90 cm de ancho y deben contar con una separación entre puestos con paneles de altura suficiente que produzca un aislamiento acústico que garantice un eficiente desarrollo del trabajo del recurso humano; la silla debe ser totalmente ergonómica, y que además cumpla con los siguientes requisitos: neumática, con descansa brazos, graduable y tapizada en un material textil, es importante la uniformidad en los puestos de trabajo.

**Computadores puestos de trabajo de Agentes nivel nacional.**

Se sugiere que los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los agentes cumplan con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder ágilmente al manejo de las herramientas de gestión.

*Tabla 1: Requerimientos Técnicos Computadores puesto de trabajo Agentes*

No	Requerimientos	Descripción
1	Procesador	Intel® Core i8 de octava generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB) Intel® Core i8 de octava generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB)
2	Memoria RAM	Mínimo 12 GB DDR4
3	Disco Duro	SSD mínimo 256GB
4	Monitor	Pantalla mínima de 17" LED Display, Anti reflejos
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n,
6	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits con su respectiva licencia.



No	Requerimientos	Descripción
7	Software Adicional	Microsoft Office en su última versión, Antivirus y Anti spam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.
8	Condiciones Particulares	Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine La Unidad

Fuente: [https://ark.intel.com/es/products/72164/Intel-Core-i5-3230M-Processor-3MCache-up-to3\\_20-GHzrPGA](https://ark.intel.com/es/products/72164/Intel-Core-i5-3230M-Processor-3MCache-up-to3_20-GHzrPGA)

Todos los equipos y enseres necesarios para la ejecución del contrato deben cumplir con especificaciones de ergonomía y de seguridad para los trabajadores. Asimismo, con estándares normativos de puestos de trabajo en sede administrativa contemplados en las Normas Técnicas Colombianas NTC 1440, NTC 5831, NTP 242 para la ejecución del contrato.

#### Baños nivel nacional

Se debe contar con baterías de baños que cuenten con la cantidad de aparatos (sanitarios, orinales, lavamanos y secadores de manos eléctricos de línea institucional) en la proporción que determinan las normas técnicas de diseño y construcción de este tipo de espacios, garantizando que los sanitarios, orinales, lavamanos sean de bajo consumo de agua. Los baños deben surtirse de forma permanente de la dotación básica y mantenerse en perfecto orden.

#### Área para guardar objetos personales nivel nacional

Es necesario disponer de un espacio físico organizado con un mobiliario que permita asignar a cada persona vinculada a la operación y a los colaboradores de la Unidad un módulo seguro donde guardar elementos personales mientras cumple su jornada laboral. Los módulos deben asignarse en una proporción de uno a uno y deben ser de uso exclusivo para el personal vinculado al canal telefónico virtual. Estos módulos deben estar asegurados a la pared y los objetos deben quedar completamente protegidos contra caídas.

#### Sala de capacitación (aula de clase) nivel nacional

Se debe contar con al menos 5 salas de capacitación con capacidad para cuarenta (40) personas, dedicado a la formación del personal vinculado a la operación, con disponibilidad desde el momento de iniciar la operación.

#### Cafetería y zona de descanso nivel nacional

Se debe disponer de un espacio de reunión para tomar refrigerios o tomar tiempos de descanso, con una capacidad que permita que las personas de manera confortable asista conforme a los turnos establecidos, dotado con:

- Una superficie que incluya un fregadero en materiales lavables, que disponga de un punto de agua y contar con un punto de basuras clasificada.
- Mesas y sillas fabricados en materiales livianos, apilables y de fácil limpieza.
- Hornos microondas en proporción de 1 por cada 30 personas vinculadas a la operación.
- Estación de café y agua potable.
- Un televisor Led de mínimo 47" para esparcimiento, conectado a señal de TV.
- Área/ equipos de esparcimiento para tiempos de descanso que ayuden a evitar la fatiga de todo el recurso humano.



- Garantizar el aseo permanente de las instalaciones de la sede.
- Garantizar el servicio de cafetería (servicio de aromática, café Gratuito para el personal).
- Los puntos eléctricos deben garantizar que estos no se vayan a recargar con el uso de los aparatos eléctricos.

Este espacio debe ser de uso exclusivo para la operación de los canales. La cafetería debe adecuarse cerca al sitio de la operación, cumpliendo con los requerimientos mínimos señalados.

**Cuarto de depósito de basuras nivel nacional**

Debe existir un cuarto de depósito de basuras con dimensiones mínimas de 2.50 x 2.50, ventilado y aireado, situado en un punto que no interfiera con el normal funcionamiento de la operación. Este espacio debe tener sus paredes, pisos y techos enchapados en porcelana lavable y debe estar señalizado.

**Cuarto de aseo nivel nacional**

Es este espacio debe contar con un área de mínimo de 1.50 x 1.50 m dotado de poceta de lavado con punto de agua totalmente enchapado en un material de porcelana lavable. Debe contar con mueble de almacenamiento de elementos e implementos de aseo.

**Seguridad para el ingreso nivel nacional**

Dentro del área que el operador designe para el ingreso a la operación, se debe contar con un puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente al personal autorizado. Se deberá establecer el acceso con tarjetas inteligentes para toda la operación; o una solución tecnológica alternativa equivalente. El contratista deberá contar con un plan de gestión integral de residuos sólidos y deberá dotar de puntos ecológicos que permitan una separación adecuada de los residuos generados cuando aplique.

**7. METAS– TMO**

**Canal presencial:**

Canal	Número de Atenciones/Solicitudes
Atención	4.752.123 solicitudes

**Notificaciones de actos administrativos:**

Estrategia	Número de Actos Notificados
Notificaciones	893.024

**Canal telefónico y virtual:**

Canal	Niveles de Atención	Número de Atenciones/Solicitudes
Telefónico y Virtual	30%	4.347.174

**Canal escrito:**

Etapa	Número de Atenciones/Solicitudes
Escrita	249.084

**8. ANS de la Orden de Compra – (Acuerdos de Nivel de Servicio):**

La unidad acogerá los ANS (Acuerdos de nivel de servicio) que apliquen a la operación y estos se definirán y verificarán con el proveedor previo al inicio de la operación.



Los ANS se medirán de forma individual y por los diferentes procesos de la orden de compra, los cuales están definidos en el presente documento, esto con el fin de llevar control específico, teniendo en cuenta las particularidades de cada esquema. Para el cálculo del descuento por incumplimiento de ANS en caso de que aplique, este se extraerá de la medición individual por proceso.

Es importante mencionar que Colombia Compra Eficiente puede imponer al Proveedor multa del 5% del valor de la Orden de Compra respecto de la cual el Proveedor incumpla un mismo ANS de un mismo tipo deservicio en un nivel de servicio en tres (3) o más veces consecutivas.

A continuación, se exponen algunos de los ANS que se medirán en la orden de compra.

Tabla 2: Requerimientos Técnicos Computadores puesto de trabajo Agentes

No	Requerimientos	Descripción
1	Procesador	Intel® Core i8 de octava generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB) Intel® Core i8 de octava generación o superior (2,66 GHz, caché L3 de 3 MB)
2	Memoria RAM	Mínimo 12 GB DDR4
3	Disco Duro	SSD mínimo 256GB
4	Monitor	Pantalla mínima de 17" LED Display, Anti reflejos
5	Conectividad	HDMI, VGA, salida auriculares/entrada micrófono, 1 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Ethernet, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n,
6	Sistema operativo	Microsoft® Windows® última versión 64 Bits con su respectiva licencia.
7	Software Adicional	Microsoft Office en su última versión, Antivirus y Anti spam instalados y actualizado, con actualización a última versión ilimitada hasta el tiempo que dure el contrato. Compresor de archivos WinZip última versión. Acrobat Reader Todo lo anterior con su respectiva licencia, medios de instalación, configuración e instalación en sus últimas versiones.
8	Condiciones Particulares	Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. Adicionalmente, se deberán contar con filtrado de contenido y restricción a las páginas que determine La Unidad



Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
<p>Todos los servicios</p>	<p><b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO.</b></p> <p>Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.</p> <p>La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes.</p>	<p><b>Zona 1</b></p> <p>Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso o más:</p> <p>3% de descuento sobre el costo de este servicio.</p> <p><b>Zona 2</b></p> <p>Duración instalación máxima + 8 días calendario de retraso o más:</p> <p>5% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p><b>Zona 3</b></p> <p>Duración instalación máxima + 10 días calendario de retraso o más:</p> <p>7% de descuento sobre el costo este servicio.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>Aplica para los siguientes servicios contratados en la Orden de Compra: 34,28,39,38,35,36,25,33,37,32, 30,29</p>	<p><b>Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D)</b> <b>RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente).</b></p> <p>Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.</p>	<p>D &gt;= 99,9% RTO incidente: 43 min</p> <p>(Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)</p> <p>Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes.</p>	<p>99,7% ≤ d &lt; D% 3% de descuento</p> <p>99,5% ≤ d &lt; 99,7% 5% de descuento</p> <p>d &lt; 99,5% 7% de descuento</p>	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$ <p>Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.</p>



Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
Todos los servicios	<p><b>Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA</b></p> <p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.</p>	<p>porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas &lt;=3%.</p>	<p><b>Plata</b>            3% &lt; QUEJA &lt;= 5%: 3% de descuento            5% &lt; QUEJA &lt;= 7%: 5% de descuento            7% &lt; QUEJA &lt;= 10%: 7% de descuento            10% &lt; QUEJA: 9% de descuento</p> <p><b>Oro</b>            2% &lt; QUEJA &lt;= 4%: 3% de descuento            4% &lt; QUEJA &lt;= 6%: 5% de descuento            6% &lt; QUEJA &lt;= 8%: 7% de descuento            8% &lt; QUEJA: 9% de descuento</p> <p><b>Platino</b>            1% &lt; QUEJA &lt;= 3%: 3% de descuento            3% &lt; QUEJA &lt;= 5%: 5% de descuento            5% &lt; QUEJA &lt;= 7%: 7% de descuento            7% &lt; QUEJA: 9% de descuento</p>	$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} * 100\%$ <p>Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente.</p> <p>Medición mensual.</p>





Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
<p>Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos</p>	<p><b>Nivel de satisfacción de los Servicios BPO “s”</b></p> <p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.</p>	<p><b>PLATA</b></p> <p><b>OPCIÓN 1</b> Promedio de calificación del servicio &gt;3,5</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> Resultado evaluación &gt;80%</p>	<p><b>OPCIÓN 1</b> 3,3 &lt;= s &lt; 3,5: 3% de descuento 3,0 &lt;= s &lt; 3,3: 5% de descuento 2,7 &lt;= s &lt; 3,0: 7% de descuento s &lt; 2,7: 9% de descuento</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> 75% &lt;= s &lt; 80%: 3% de descuento 70% &lt;= s &lt; 75%: 5% de descuento 65% &lt;= s &lt; 70%: 7% de descuento s &lt; 65%: 9% de descuento</p>	<p><b>OPCIÓN 1</b></p> $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{resultado nivel de satisfacción}_i}{n}$ <p>Siendo</p> <p>n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. <i>resultado nivel de satisfacción</i> = satisfacción de los ciudadanos con el servicio en la evaluación <i>i</i>.</p> <p><i>Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.</i></p>
		<p><b>ORO</b></p> <p><b>OPCIÓN 1</b> Promedio de calificación del servicio &gt;4,0</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> Resultado evaluación &gt;85%</p>	<p><b>OPCIÓN 1</b> 3,6 &lt;= s &lt; 4: 3% de descuento 3,4 &lt;= s &lt; 3,6: 5% de descuento 3,2 &lt;= s &lt; 3,4: 7% de descuento s &lt; 3,2: 9% de descuento</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> 80% &lt;= s &lt; 85%: 3% de descuento 75% &lt;= s &lt; 80%: 5% de descuento 70% &lt;= s &lt; 75%: 7% de descuento s &lt; 70%: 9% de descuento</p>	<p>Medición mensual</p> <p><b>OPCIÓN 2</b></p> $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado evaluación}}{n}$ <p>n = Número total de evaluaciones realizadas</p>





Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
		<p><b>PLATINO</b></p> <p><b>OPCIÓN 1</b> Promedio de calificación del servicio &gt; 4,5</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> Resultado evaluación &gt; 90%</p>	<p><b>OPCIÓN 1</b> 4 &lt;= s &lt; 4,5: 3% de descuento 3,8 &lt;= s &lt; 4: 5% de descuento 3,6 &lt;= s &lt; 3,8: 7% de descuento s &lt; 3,6: 9% de descuento</p> <p><b>OPCIÓN 2</b> 85% &lt;= s &lt; 90%: 3% de descuento 80% &lt;= s &lt; 85%: 5% de descuento 75% &lt;= s &lt; 80%: 7% de descuento s &lt; 75%: 9% de descuento</p>	
25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39	<p><b>Rotación de Recurso Humano</b></p> <p>El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.</p>	<p><b>PLATA</b> Rotación &lt; 15%</p> <p><b>ORO</b> Rotación &lt; 10%</p> <p><b>PLATINO</b> Rotación &lt; 5%</p>	<p>15% &lt;= Rotación &lt; 40%: 5% de descuento 40% &lt;= Rotación: 7% de descuento</p> <p>10% &lt;= Rotación &lt; 20%: 5% de descuento 20% &lt;= Rotación: 7% de descuento</p> <p>5% &lt;= Rotación &lt; 20%: 5% de descuento 20% &lt;= Rotación: 7% de descuento</p>	$rotación = \frac{\text{Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} * 100\%$ <p>Medición mensual</p> <p>Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados.</p>
Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucran gestión de procesos de negocio de la Entidad Compradora y que implican gestión de procesamiento de	<p><b>TMO (Tiempo Medio de Operación)</b></p> <p>Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.</p>	<p><b>PLATA</b></p> <p>Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual</p>	<p>Si <math>TMO_{real} &gt; Utmo</math>: 3% de descuento</p>	$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$ <p><math>Utmo</math> es el umbral del cumplimiento del TMO. <math>Utmo =</math></p>



Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
transacciones en un periodo de tiempo	El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.	<b>ORO</b>  Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si $TMO_{real} > Tmo$ : 5% de descuento	TMO de servicios BPO X 1,3 para nivel de servicio plata TMO de servicios BPO X 1,25 para nivel de servicio oro TMO de servicios BPO X 1,2 para nivel de servicio platino  El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos o durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización.  En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad Compradora introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.
		<b>PLATINO</b>  Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si $TMO_{real} > Tmo$ : 7% de descuento	
25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	<b>Precisión error crítico de usuario: "ecu"</b>  Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final.  Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de usuario.	<b>PLATA</b>  ecu>=85%	80% <= ecu < 85%: 3% de descuento 75% <= ecu < 80%: 5% de descuento 70% <= ecu < 75%: 7% de descuento ecu < 70%: 9% de descuento	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <p><i>TMSECU = cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario</i>  <i>TM = cantidad de transacciones monitoreadas.</i></p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)} =$ <p>Para operaciones cuya ratio de líder de calidad sea 1, las partes pueden acordar el nivel de confianza</p>
		<b>ORO</b>  ecu>=90%	85% <= ecu < 90%: 3% de descuento 80% <= ecu < 85%: 5% de descuento 75% <= ecu < 80%: 7% de descuento ecu < 75%: 9% de descuento	





Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
		<p><b>PLATINO</b></p> <p>ecu&gt;=95%</p>	<p>90% &lt;= ecu &lt; 95%: 3% de descuento                      85% &lt;= ecu &lt; 90%: 5% de descuento                      80% &lt;= ecu &lt; 85%: 7% de descuento                      ecu &lt; 80%: 9% de descuento</p>	$n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N - 1) + 1,06}$ <p>Para nivel de servicio plata (Z=2,06,p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N - 1) + 2,37}$ <p>Para nivel de servicio oro (Z=3,07,p=0,5):</p> <p><i>N = cantidad total de transacciones durante el mes</i></p> <p><i>p = probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5)</i></p> <p><i>e = margen de error</i></p> <p>El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas.</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.</p> <p>El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar a la Entidad el detalle de la medida.</p> <p>Periodo de medición: mensual.</p>
25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	<p><b>Precisión error crítico de negocio: "ecn"</b></p> <p>Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.</p> <p>Tenga en cuenta que en la formula del indicador</p>	<p><b>PLATA</b></p> <p>ecn&gt;=85%</p>	<p>80% &lt;= ecn &lt; 85%: 3% de descuento                      75% &lt;= ecn &lt; 80%: 5% de descuento                      70% &lt;= ecn &lt; 75%: 7% de descuento                      ecn &lt; 70%: 9% de descuento</p>	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ <p><i>TMSECU = cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio</i>  <i>TM = cantidad de transacciones monitoreadas.</i></p>





Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
	se establece transacciones monitoreada SIN error crítico de negocio.	<p><b>ORO</b></p> <p>ecn&gt;=90%</p>	<p>85% &lt;= ecn &lt; 90%: 3% de descuento</p> <p>80% &lt;= ecn &lt; 85%: 5% de descuento</p> <p>75% &lt;= ecn &lt; 80: 7% de descuento</p> <p>ecn &lt; 75%: 9% de descuento</p>	<p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario".</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio.</p>
		<p><b>PLATINO</b></p> <p>ecn&gt;=95%</p>	<p>90% &lt;= ecn &lt; 95%: 3% de descuento</p> <p>85% &lt;= ecn &lt; 90%: 5% de descuento</p> <p>80% &lt;= ecn &lt; 85: 7% de descuento</p> <p>ecn &lt; 80%: 9% de descuento</p>	<p>El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida.</p> <p>Medición mensual.</p>
1,2,3,4,5,9, 17, 18, 19,52	<p><b>Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario "ae".</b></p> <p>Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor.</p>	<p><b>PLATA</b></p> <p>ae&lt;=15%</p>	<p>15% &lt;= ae &lt; 20%: 3% de descuento</p> <p>20% &lt;= ae &lt; 25%: 5% de descuento</p> <p>25% &lt;= ae &lt; 30%: 7% de descuento</p> <p>ae &gt;= 30%: 9% de descuento</p>	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ <p>Donde</p> <p><i>Te</i> = transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario</p> <p><i>Tp</i> = transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor</p> <p><i>Ne</i> = cantidad de transacciones auditadas por el Entidad Compradora,</p> <p>Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las</p>



Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
		<p><b>ORO</b> ae&lt;=10%</p>	<p>10% &lt;= ae &lt; 15%: 3% de descuento 15% &lt;= ae &lt; 20%: 5% de descuento 20% &lt;= ae &lt; 25%: 7% de descuento ae &gt;= 25%: 9% de descuento</p>	<p>transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> <p>Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.</p> <p>La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora.</p>
		<p><b>PLATINO</b> ae &lt;= 5%</p>	<p>5% &lt;= ae &lt; 10%: 3% de descuento 10% &lt;= ae &lt; 15%: 5% de descuento 15% &lt;= ae &lt; 20%: 7% de descuento ae &gt;= 20%: 9% de descuento</p>	<p>Medición mensual.</p>





Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Parámetro	Fórmula
25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39	<b>Evaluación de conocimiento Agentes ECA.</b> Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.	<b>PLATA</b> ECA >= 70%	70% > ECA > 65%: 3% de descuento 65% >= ECA > 60%: 5% de descuento 60% >= ECA > 55%: 7% de descuento ECA <= 55%: 9% de descuento	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \times 100\%$ <p>Medición mensual</p> <p>Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.</p> <p>Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.</p>
		<b>ORO</b> ECA >= 80%	80% > ECA > 75%: 3% de descuento 75% >= ECA > 70%: 5% de descuento 70% >= ECA > 65%: 7% de descuento ECA <= 65%: 9% de descuento	
		<b>PLATINO</b> ECA >= 90%	90% > ECA > 85%: 3% de descuento 85% >= ECA > 80%: 5% de descuento 80% >= ECA > 75%: 7% de descuento ECA <= 75%: 9% de descuento	





## 9. RECOMENDACIONES GENERALES

El proveedor contará con el personal necesario, para prestar servicios administrativos y de apoyo y en especial para cumplir con las siguientes actividades:

- Trámite de facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
- Elaboración de Informes tales como (informes financieros, informes de personal, informes de facturación).
- Reporte de novedades y fallas en los aplicativos que determine la Unidad.
- Actualización base de datos de personal.
- Coordinar y garantizar la adjudicación y el mantenimiento de las herramientas e insumos en los puntos de atención y para los enlaces y orientadores de todo el territorio nacional.
- Actualizar quincenalmente la base de herramientas de todo el proyecto, para los enlaces y orientadores del territorio nacional y para los enlaces del esquema no presencial.
- Consolidación de la programación de jornadas móviles/ferias de servicio realizados en todo el territorio nacional, enviada por los profesionales de operación zonal.
- Apoyo permanente a los profesionales de operación zonal en el desarrollo de la operación en los dos esquemas de atención (presencial y no presencial).
- Realizar la digitalización de los documentos que se encuentren en físico y que sean requeridos por nivel nacional.
- Cumplir con la legislación vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 Circular 0071 de 2020 de conformidad con las actividades a desarrollar según el objeto del contrato.
- El contratista debe contar con un responsable del SG-SST con licencia y curso de 50 horas vigente.
- Informe de aspectos en SST, accidentalidad, charlas preoperacionales, entrega de EPP, etc.
- Verificar el cumplimiento de todos los requerimientos de SST, establecidos en la normatividad.
- Contar con elementos de oficina que cumplan con los estándares normativos de puestos de trabajo en sede administrativa.
- Proporcionar todos los elementos de protección personal a los trabajadores, que se requieran para realizar las actividades asignadas de acuerdo con los riesgos asociados a cada actividad.
- Disponer del personal que requiera para ejecutar el contrato el cual deberá cumplir los protocolos de Bioseguridad establecidos por la Unidad para el manejo del COVID-19, razón por la cual deberá suministrar al personal los elementos de bioseguridad necesarios, y exigidos por la ley.
- Recoger en el momento que la Unidad lo requiera, los elementos dispuestos por el operador en los diferentes puntos de atención y centros regionales del país. Además, se requiere que el operador, recoja la totalidad de los elementos dispuestos en todo el territorio, una vez finalizada la vigencia de la orden de compra.
- Antes que el operador realice el envío de las herramientas y elementos a los diferentes agentes, puntos de atención o centros regionales en todo el territorio nacional, es necesario que se presenten o evidencien de forma física a la Unidad. El envío de los elementos y herramientas al territorio solo procederá con el visto bueno del equipo de trabajo de la Unidad que apoya la supervisión de la orden de compra en la ciudad de Bogotá.
- Un mes antes de la finalización de la orden de compra, se hará entrega del plan de recogida de elementos en el territorio.
- Garantizar la disposición de los residuos sólidos convencionales y peligrosos generados por la ejecución del contrato, de acuerdo a la Ley 1672 de 2013 Art. 6, decreto 2981 de 2013 art. 47, decreto 1076 de 2015 Libro 2 Parte 2, Título 6, Capítulo 1, decreto 1512 de 2010 Art. 15 y 19, resolución 1297 de 2010 Art. 16 y 20, lo dispuesto por la normatividad Municipal, Guía Técnica Colombiana GTC 24 y a los procedimientos e instructivos establecidos dentro del Subsistema de Gestión Ambiental de LA UNIDAD.
- Es necesario que el proveedor del servicio garantice capacitaciones a su personal sobre el manejo integral de los residuos sólidos y residuos peligrosos. (Identificación y manejo).
- El contratista garantizará el cumplimiento de los siguientes requisitos legales: Ley 1383 de 2010 artículos 10 y 11 y Resolución 910 de 2008 Artículos 5 y 6, en relación a las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad en caso de que contrate vehículos.
- En caso de suministrar vehículos, efectuar el mantenimiento de los vehículos proporcionados por el contratista para el cumplimiento del objeto del contrato, es necesario que se realice en un sitio autorizado por la Autoridad Ambiental respectiva, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 6, Capítulo 1, y la Resolución 1457 de 2010 o la norma que lo modifique o adicione,



en cuanto a las actividades relacionadas con cambios de aceite, cambios de filtros, cambios de autopartes que hayan estado en contacto con sustancias de hidrocarburos y la disposición final de las llantas usadas. Adicionalmente, en caso de que la logística involucre esta operación se debe tener en cuenta que los vehículos empleados para para la ejecución del objeto contractual deben tener vigente la documentación con relación a la revisión técnico-mecánica, SOAT y licencia de tránsito y por el lado de los conductores su licencia de conducción vigente junto con el curso de manejo defensivo. De la misma manera cada vehículo deberá contar con un protocolo de información en caso de accidente de tránsito.

- Suministrar a los transportadores y operarios todos los elementos de protección personal relacionados con las actividades y riesgos específicos identificados.
- Tomar todas las medidas preventivas de seguridad que implique la logística de transporte.
- Si se requiere transporte fluvial se deben tomar todas las precauciones de seguridad, asimismo, los prestadores de este servicio deben garantizar la seguridad de las personas que hagan uso de este servicio, es decir, el suministro de chalecos salvavidas que cumplan con especificaciones técnicas para este fin.
- El contratista garantizará el cumplimiento de la Resolución 20223040040595 de 2022, en lo que refiere a implementar el plan estratégico de seguridad vial.
- Se sugiere indicar que debe cumplir los controles de seguridad con terceros según norma ISO27001 por la cual varios procesos de la Unidad están certificados.
- 

Nota: Para la Unidad es de vital importancia que el proveedor al que le sea adjudicada la orden de compra, tenga en cuenta todas y cada una de las especificaciones técnicas descritas en el presente documento.

#### a). Servicio de correo electrónico institucional

El proveedor debe proporcionar, garantizar y suministrar a todo el recurso humano que hace parte de los canales de atención, un buzón de correo electrónico. Este debe ser accesible desde ambiente Web y cliente Microsoft Outlook, cada buzón requiere tener capacidad de mínimo 1 Gb y capacidad máxima de envío de 15 MB de datos adjuntos, garantizando la confidencialidad de la información que se derive del manejo en este correo. En caso de presentar fallas en este, el oferente solucionará estas en el término máximo de 4 horas. El proveedor, gestionará la copia de respaldo de los buzones de correo electrónico de los usuarios. Cuando el proveedor no cumpla con el término establecido, desde el equipo de seguimiento a la operación se realizarán las validaciones pertinentes y en tal caso se implementarán planes de acción para el cumplimiento.

#### b). Gestión de las comunicaciones y las operaciones

- Asegurar la operación correcta y segura de los servicios de procesamiento de información, mediante la documentación de los procedimientos.
- Tener establecidos procedimientos para la gestión de los medios removibles, así como para el retiro o destrucción de activos de información.
- Toda la documentación estará protegida contra accesos no autorizados. Asimismo, es necesario implementar las medidas de seguridad apropiadas para el transporte de los documentos físicos y de los medios de almacenamiento cuando sea necesario.
- Los medios que contienen información se deben proteger contra accesos no autorizados, uso inadecuado o corrupción durante el transporte de estos.
- Es necesario asegurar solo el acceso de las víctimas autorizadas a los sistemas de información que se vayan a utilizar para el desarrollo del contrato.
- Al momento de manipular o trasladar la información se requiere proteger mediante el uso de controles criptográficos.

#### b). Borrado seguro de la información almacenada

Una vez se haya realizado la entrega final y recibido a satisfacción por parte de la Unidad, se solicitará al proveedor y bajo la supervisión de la entidad, el borrado seguro de la información utilizando las herramientas disponibles para este fin. Se realizará un acta en la que conste la realización de esta labor, así como garantizar el borrado seguro de información en los equipos del personal que se retire o sea reemplazada de la operación.

#### c) Integridad y confidencialidad de los datos



Se entenderá como Información Confidencial: cualquier información y/o datos, intercambiados entre las partes, elaborados o a los que hayan tenido acceso el proveedor por cualquier medio y/o circunstancia durante la ejecución de contrato, sea de manera escrita o verbal. En virtud de lo anterior, se solicitará al Proveedor:

- Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros no autorizados.
- No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizadas por las partes.
- Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costos que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial, por parte del proveedor, o la violación de las actividades de reserva y confidencialidad establecidas en el marco del contrato.

Cumplir con los principios y deberes legales de protección de datos

El proveedor implementará mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo del proveedor, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros. Se solicitará al proveedor detallar cuáles son los mecanismos que implementará para garantizar lo anterior. En caso de que la Unidad lo considere pertinente, la misma podrá validar o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

#### **d). Aseguramiento en la calidad de la información**

Se entiende por aseguramiento en la calidad de la información, el equipo de trabajo necesario y todas aquellas actividades planificadas y sistemáticamente implementadas dentro de la organización, que garantizan el adecuado manejo y envío de la información a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en los términos y tiempos requeridos por la entidad, aplicación de procesos y procedimientos, lineamientos, guías e instructivos.

La Unidad realizará evaluaciones de seguimiento en la atención y del servicio prestado, con el fin de medir la correcta aplicación de los procedimientos, así como la satisfacción víctima.

El proveedor cumplirá con el plan de gestión, el seguimiento de los indicadores establecidos, evaluar la satisfacción de la población en relación con la atención del recurso humano que compone la estrategia. De igual manera se realizarán evaluaciones de conocimientos periódicamente a todo el recurso humano.

#### **e). Seguridad física y del entorno**

Se solicitará al proveedor gestionar el control de acceso físico en las instalaciones que disponga para la ejecución del contrato. Se requiere utilizar perímetros de seguridad a las áreas donde se va a tener documentación o acceso a la información.

Es necesario evitar la pérdida, daño o robo de los equipos que se utilizarán para el desarrollo de este proyecto.

El cableado de telecomunicaciones estará protegido contra interceptaciones o daños.

Los equipos recibirán mantenimiento adecuado y se debe controlar su ubicación.

Se podrá solicitar al proveedor un estudio de vulnerabilidad con el fin de identificar las debilidades que puedan afectar negativamente la operación o el bienestar de los trabajadores.

Las instalaciones contarán con la señalización de emergencia, donde se incluyan rutas de evacuación, salidas de emergencia y plano de ubicación del punto de encuentro, adicionalmente con todos los elementos de emergencias como son el botiquín de primeros auxilios, extintores en cantidad necesaria y de acuerdo al riesgo, camillas, señalización (rutas de evacuación salidas de emergencia y planos), plan de emergencia socializado y practicado, finalmente contar con la brigada capacitada y entrenada, para atender una eventual emergencia

Los lugares obligados a proveer por el contratista deben proveer las condiciones de seguridad industrial, de acuerdo con la normatividad vigente.

#### **f) Red eléctrica Regulada**



Por cada PC, se solicita al proponente entregar un punto de conexión eléctrico regulado. Adicionalmente proveer un punto eléctrico para el escáner y otro(s) para la(s) impresoras requeridas

Es necesario que el proponente dimensione la red de acuerdo con el número de equipos a alimentar definidos y en ese sentido definirá la totalidad de lo requerido para su correcto funcionamiento (tablero de distribución, acometidas eléctricas, canaletas, tomas eléctricas, cableado, etc.)

Se requiere que el proponente garantice el funcionamiento de la red eléctrica instalada durante la totalidad del tiempo que dure el contrato y que todas las instalaciones eléctricas estén diseñadas de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Incluido, instalar una UPS con el dimensionamiento necesario y de acuerdo con el tamaño de la red a soportar.

También disponer de extintores suficientes para componentes eléctricos, demarcados y señalizados de acuerdo con la normatividad respectiva. Presentar planos de esta.

#### g). Red lógica (datos)

Se solicitará al proponente instalar y configurar la red de datos que soporte el número de equipos requerido. Es necesario que el proveedor suministre la completa operación de la red lógica para lo cual configurará los PC, el escáner, la impresora (en las cantidades requeridas para el municipio) y realizará pruebas de conectividad entre los equipos.

El proveedor entregará certificación de la red lógica o de datos. Presentar planos de esta.

La entidad requiere que el proveedor asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura suministrará:

- Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Unidad en relación con la configuración y uso de los equipos.
- Los equipos tendrán los últimos SP y parches de seguridad.
- Implementar bloqueo de escritura en puertos USB y otras unidades de almacenamiento.
- Implementar monitoreo y control de tráfico de red.
- No se debe instalar software no licenciado.
- El proveedor implementará controles de seguridad a nivel físico y lógico, teniendo en cuenta elementos técnicos, administrativos, operativos y humanos, para la correcta ejecución contractual.

#### h). Soporte Tecnológico de Mesa de Ayuda

El proveedor prestará los servicios de soporte tecnológico, para los equipos de los puestos de trabajo, herramientas técnicas y tecnológicas, siendo un punto único de contacto para recibir, tramitar o canalizar los diferentes incidentes que puedan presentarse durante la operación de la ruta de atención, asistencia y reparación.

Una incidencia es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de las herramientas tecnológicas y que causa, o puede causar, una interrupción en la operación de la ruta, o una reducción en la calidad del servicio que se requiere.

Se reportarán a la Unidad las incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto o anormal de dichos sistemas, al igual que las comunicaciones o cualquier otro componente que haga parte del servicio las cuales no podrán en ningún caso superar 120 minutos al mes sumadas todas las fallas.

La Mesa de Ayuda, proporciona la asistencia técnica/funcional en los diferentes servicios del área de verificación de cumplimiento, para mantener la disponibilidad y adecuado funcionamiento del sistema.

Para lo cual se requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Asignar número de caso: cada solicitud realizada por los diferentes actores de la ruta de atención, asistencia y reparación debe contar con un número único para realizar el seguimiento al mismo.



- Resolver en primera instancia a más tardar en las 24 horas siguientes a la solicitud: se solicitará al proveedor brindar respuesta a la solicitud realizada en un tiempo prudencial de 24 horas para no afectar la operación ni el tiempo de atención a las víctimas. El proveedor será requerido para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los servicios descritos en este documento, sin costo adicional para la Unidad, incluido los repuestos e insumos a los que haya lugar.
- Proveer un acceso a la Entidad para registrar casos de Mesa de ayuda y para asegurar y visualizar los reportes de caídas e indisponibilidad de aplicativos en tiempo real.

**10. APLICACIONES UNIDAD**

A continuación, se exponen las herramientas que usa la Unidad para las Víctimas en los diferentes procesos de atención y canales.

Canal de Atención	Nombre Aplicación	Funcionalidad
<b>Canal presencial y notificación de actos administrativos</b>	SGV	Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.
<b>Canal telefónico y virtual</b>	SGV	Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización



Canal de Atención	Nombre Aplicación	Funcionalidad
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.
Canal escrito	Unidad en línea	Servicio disponible a través de la página web que le permite a las víctimas registrarse y auto consultar información sobre el estado del Registro, el estado de la solicitud de atención humanitaria, estado actual del proceso de indemnización, consultas frecuentes de los temas relacionados con víctimas en el exterior y realizar solicitudes en línea de Atención Humanitaria.
	IVR	Respuesta de voz interactiva - autómatas que responde a una llamada e interactúa con el usuario
	SGV	Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.
	Lex	Herramienta donde se hace el registro y seguimiento de todas las peticiones escritas por parte de la víctima (incluye PQR, tutelas, desacatos y sanciones).
	SGV	Sistema de Gestión a Víctimas, en el cual se consigna la información de las peticiones verbales de las víctimas y las integraciones de fuentes externas, que incluye módulos tales como agendamiento, turnos, novedades, notificaciones, cargues de mensajes de texto, entrevistas únicas, jornadas de atención, entre otros.
	Gestor Documental	Sistema en el cual se pueden validar, respuestas, expedientes, actos administrativos, según las políticas de gestión documental
	Vivanto	Contiene la información de valoraciones de declaraciones y las ayudas recibidas por las víctimas.
	Indemniza	Herramienta en la que reposa información relacionada con la Indemnización Administrativa
	MAARIV	Herramienta mediante el cual esta consignada la información de las demás medidas de reparación diferentes a la indemnización



Canal de Atención	Nombre Aplicación	Funcionalidad
	SIRAV	Herramienta en la que se encuentra la información de las notificaciones de diversos actos administrativos de la Unidad.

## ITEMS MÍNIMOS A CONTRATAR

tem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de medida	TOTAL
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	2
2	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	Mensaje SMS	40597
3	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	Mensaje SMS	3870000
4	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	Mensaje SMS	4000
5	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	Respuesta Chatbot Smart	82300
6	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	Minuto Voicebot Smart	4250
7	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Mes	188
8	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	132
9	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Mes	1
10	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Mes	6
11	IT-BPO-25-31	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Mes	4
12	IT-BPO-25-136	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias de la educación y afines	Mes	4
13	IT-BPO-28-46	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	100
14	IT-BPO-28-61	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	82
15	IT-BPO-28-76	Agente Front Office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	209
16	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Mes	1
17	IT-BPO-30-16	Agente para atención con Videollamada	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	8
18	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	Mes	1
19	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Mes	3
20	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	Mes	8
21	IT-BPO-36-5	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona	Mes	4
22	IT-BPO-36-9	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 3	Mes	3
23	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	8
24	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Mes	1
25	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	2
26	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes	8
27	IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitación	Amplia	NA	Sesión	1
28	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	Minuto	402572
29	IT-BPO-43-1	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso	2
30	IT-BPO-43-10	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	10
31	IT-BPO-43-11	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	20
32	IT-BPO-43-12	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	10



tem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de medida	TOTAL
33	IT-BPO-43-13	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso	3
34	IT-BPO-43-14	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso	3
35	IT-BPO-43-15	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso	6
36	IT-BPO-43-16	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3
37	IT-BPO-43-17	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3
38	IT-BPO-43-18	Transporte	Trayecto ida-regreso fluvial	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3
39	IT-BPO-43-2	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso	3
40	IT-BPO-43-3	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso	4
41	IT-BPO-43-4	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	5
42	IT-BPO-43-5	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	10
43	IT-BPO-43-6	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	1
44	IT-BPO-43-7	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 1	Trayecto ida-regreso	10
45	IT-BPO-43-8	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 2	Trayecto ida-regreso	9
46	IT-BPO-43-9	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 3	Trayecto ida-regreso	27
47	IT-BPO-44-1	Alimentación	Completo	Zona 1	Tipo alimentación	20
48	IT-BPO-44-11	Alimentación	Completo	Zona 3	Tipo alimentación	30
49	IT-BPO-44-12	Alimentación	Parcial	Zona 3	Tipo alimentación	20
50	IT-BPO-44-2	Alimentación	Parcial	Zona 1	Tipo alimentación	3
51	IT-BPO-44-6	Alimentación	Completo	Zona 2	Tipo alimentación	14
52	IT-BPO-44-7	Alimentación	Parcial	Zona 2	Tipo alimentación	2
53	IT-BPO-45-1	Alojamiento	Zona 1	NA	Alojamiento	15
54	IT-BPO-45-2	Alojamiento	Zona 2	NA	Alojamiento	20
55	IT-BPO-45-3	Alojamiento	Zona 3	NA	Alojamiento	35
56	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	156
57	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	Hora desarrollo	90
58	IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 1	NA	Puesto de trabajo	100
59	IT-BPO-50-3	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 2	NA	Puesto de trabajo	82
60	IT-BPO-50-4	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 3	NA	Puesto de trabajo	209
61	IT-BPO-50-6	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Recarga Modem de internet móvil 16GB	NA	Recarga mes	803
62	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	20Mbps	Zona 1	Mes	2
63	IT-BPO-57-1	Quiosco virtual de auto consulta	Zona 1	Alto volumen	Quiosco auto-consulta	5
64	IT-BPO-62-13	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Lector de códigos de barras	Zona 1	Lector de códigos de barras	2
65	IT-BPO-62-19	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	42
66	IT-BPO-62-20	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	16
67	IT-BPO-62-21	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	81
68	IT-BPO-62-26	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Bajo rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Bajo rendimiento A4	55
69	IT-BPO-62-27	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Bajo rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Bajo rendimiento A4	34



tem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de medida	TOTAL
70	IT-BPO-62-28	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Impresora Bajo rendimiento A4	Alto volumen	Impresora Bajo rendimiento A4	142
71	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	NA	Licencia Mes	490
72	IT-BPO-62-44	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Pendón Institucional	NA	Pendón	1
73	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	NA	NA	Licencia Mes	5
74	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	NA	Minuto	789
75	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	Minuto	142
76	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	Minuto	150
77	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	Minuto	300
78	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	Minuto	1400
79	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	Minuto	700
80	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	NA	Minuto	1400
81	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	Minuto	2000
82	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	NA	Minuto	2000

### 11. GLOSARIO

Este glosario es meramente ilustrativo y en todo caso se entiende sin perjuicio de las definiciones, contenido y alcance de las acciones de la Unidad:

- **Accesibilidad:** es el derecho que tienen toda la ciudadanía y especialmente las personas en situación de discapacidad de acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, a las instalaciones y servicios públicos incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, tanto en zonas urbanas como rurales, y participar plenamente en todos los aspectos de la vida social.
- **Acción de tutela:** es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política que busca proteger los derechos constitucionales fundamentales de los individuos "cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad" y cuando no exista otro recurso para hacerlos cumplir, o transitoriamente en el caso de que exista peligro inminente e irremediable.
- **Acreditación:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente la información existente del peticionario en el Registro Único de Víctimas (RUV). Adicionalmente, constata la validez del número de documento de cada persona cliente-hogar, confrontándolo, también de manera manual y automática, con las bases de datos de la Unidad para las Víctimas.
- **Acto Administrativo:** El acto administrativo definido como la manifestación de la voluntad de la administración pública, tendiente a producir efectos jurídicos, bien sea creando, modificando o extinguiendo derechos a favor o en contra de los administrados, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico, y a su vez, como medio para el reconocimiento de derechos y obligaciones para con los administrados.
- **Acuerdo de intercambio y confidencialidad de la Información:** documento mediante el cual se establece la relación entre un tercero y la Unidad para las Víctimas - Red Nacional Información, para garantizar el principio



de reserva de la información relacionada con las víctimas del conflicto armado y la información privilegiada que administre y custodie la Unidad para las Víctimas.

- **Acuerdo individual de manejo de usuarios y contraseñas:** documento que firma cada colaborador de la Unidad para las Víctimas o funcionario de los operadores contratados que, por sus competencias, requiera acceder a los sistemas de información de la Unidad para las Víctimas.
- **Alistamiento y Radicación:** proceso del canal escrito donde se radican peticiones, quejas, reclamos, requerimientos de organismos de control, acciones de tutela en todas sus instancias, recursos de ley (reposición, apelación y queja), solicitudes de revocatoria directa y demás documentos presentados, y que registra datos de identificación, ubicación y contacto de los solicitantes. Esta información se digitaliza y carga en el Sistema de Gestión Documental que define la Unidad para las Víctimas.
- **Amenaza:** es aquella acción realizada por actores armados contra la población civil en el marco del conflicto armado interno, tendente a imponer un comportamiento determinado.
- **Análisis:** proceso del canal escrito que tiene como principales funciones: (i) identificar el objeto central de las solicitudes; (ii) verificar la información existente en las herramientas tecnológicas de la Unidad para las Víctimas; y (iii) clasificar y escalar las solicitudes.
- **Anexos del FUD:** corresponden a la información específica y particular de cada hecho victimizante que se diligencia en el Formulario Único de Declaración (FUD).
- **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulado por las entidades que han participado en el transcurso de su gestión y conservado para servir como testimonio e información.
- **Archivo Público:** conjunto de documentos pertenecientes a la Unidad para las Víctimas y aquellos que se deriven de la prestación del servicio por parte de los operadores.
- **Archivo Total:** concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **Asistencia:** el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las Víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política (L-1448/11, art. 49 inciso 1º).
- **Atención:** la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación (L-1448/11, art. 49 inciso 2º).
- **Atención Prioritaria:** priorización de las personas que de acuerdo con su condición y según los criterios establecidos por la normatividad e identificados por la Unidad para las Víctimas, que exige una especial protección.
- **Atención Humanitaria a víctimas de desplazamiento forzado:** Es la medida de atención de carácter temporal, con destino a la población víctima de desplazamiento forzado, en el marco del conflicto armado interno colombiano, que se entrega previo al análisis de las condiciones actuales del hogar y capacidad para el goce efectivo de sus derechos fundamentales de los hogares víctimas, con el objeto de garantizar el mínimo vital a la subsistencia mínima; en los componentes de alimentación, alojamiento y acceso a servicios de salud. De acuerdo con el artículo 62 de la ley 1448 de 2011, se establecen tres fases o etapas para la atención humanitaria de las víctimas de desplazamiento forzado: (i) Atención Inmediata; (ii) Atención Humanitaria de Emergencia; y (iii) Atención Humanitaria de Transición. Para efectos de la emisión de los actos se aplicará las AH de emergencia y transición.
- **Ayuda humanitaria a víctimas de hechos diferentes a desplazamiento forzado:** se entrega de acuerdo a las necesidades inmediatas que guarden relación directa con el hecho victimizante, con el objetivo de socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma.
- **Atención Humanitaria de Emergencia:** es la ayuda humanitaria a la que tienen derecho las personas u hogares en situación de desplazamiento una vez se haya expedido el acto administrativo que las incluye en el Registro Único de Víctimas, y se entregará de acuerdo con el grado de necesidad y urgencia respecto de su subsistencia mínima (L-1448/11, art. 64).
- **Atención Humanitaria de Transición:** es la ayuda humanitaria que se entrega a la población en situación de desplazamiento incluida en el Registro Único de Víctimas que aún no cuenta con los elementos necesarios para su subsistencia mínima, pero cuya situación, a la luz de la valoración hecha por la Unidad no presenta las características de gravedad y urgencia que los haría destinatarios de la atención humanitaria de emergencia (L-1448/11, art. 65).



- **Atención Humanitaria Inmediata:** es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria; será proporcionada por la entidad territorial de nivel municipal receptora de la población en situación de desplazamiento; se atenderá de manera inmediata desde el momento en que se presenta la declaración, hasta el momento en el cual se realiza la inscripción en el Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 63).
- **Astrea:** herramienta tecnológica empleada por la Unidad para las Víctimas en la que puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad hasta el 8 de enero de 2015.
- **Calibración:** evaluación ocasional de los lineamientos y conocimientos de la operación.
- **Calidad:** grado en que un producto o servicio atiende las expectativas de quien lo usa, a un precio que signifique valor.
- **Caracterización:** es el proceso mediante el cual se verifica sistemática o manualmente las diferentes bases de datos con el fin de establecer todos los beneficios que se han entregado en los diferentes programas que el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV, brinda y a los cuales tiene derecho la población víctima.
- **Casos Pendientes:** son todas las solicitudes que en la actualidad no tienen una gestión completa y presentan un estado de suspendido o no presentan actividad reciente, pero el operador puede y debe desarrollar la tarea y cerrarlo.
- **Caso Cerrado:** es el estado del trámite de acción de tutela o del requerimiento judicial o petición, queja o reclamo, presentados por una víctima, correspondiente al archivo del proceso, o cuando el Juez se abstiene de imponer sanción o da por cumplido el fallo de tutela, o cuando la posibilidad de que el caso genere un nuevo requerimiento es mínima.
- **Centro de Contacto para la Información y Orientación al Ciudadano -CCIO:** es un canal interacción a través de estrategias telefónicas y virtuales, que tiene como soporte tecnológico una plataforma de trámites y servicios, donde los ciudadanos, los organismos de control y las entidades del orden nacional y territorial pueden obtener información clara, veraz y oportuna sobre la entidad y sus servicios.
- **Centros Regionales de Atención y Reparación Integral de Víctimas:** es un espacio físico destinado por entidades del orden nacional y territorial para brindar atención a las víctimas del conflicto armado en el nivel territorial, donde se ejecutan actividades de orientación, información y se prestan servicios dirigidos exclusivamente a la población víctima. Estos centros unifican y reúnen toda la oferta institucional para la atención de las víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación consagradas en la presente ley, así como para efectos del Registro Único de Víctimas (L-1448/11, art. 168 parágrafo).
- **Dignidad:** es el respeto a la integridad y a la honra de las víctimas. Las víctimas son el fin de la actuación judicial y administrativa, razón por la cual serán tratadas con consideración y respeto, y participarán en las decisiones que las afecten.
- **DGSH – Dirección de Gestión Social y Humanitaria:** es la Dirección Misional de la Unidad encargada de liderar y ejecutar la acción humanitaria del país, para atender y asistir a las víctimas del conflicto armado, así mismo, coordinar la entrega de la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos de los artículos 47, 64 y 65 de la Ley 1448 de 2011 y regula las acciones para brindar la atención oportuna y realizar seguimiento a las emergencias humanitarias, desplazamientos masivos y atentados terroristas en el marco de la Ley
- **Direcciones Territoriales:** dependencias desconcentradas de La Unidad en el nivel territorial o local, y que atienden las funciones previstas la normatividad aplicable.
- **Discapacidad:** es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- **Distribución:** corresponde a la actividad de direccionar los documentos hacia los procesos que correspondan, de acuerdo con el trámite solicitado en la radicación.
- **Documento de Archivo:** registro de información producida o recibida por la Entidad en razón de sus actividades o funciones.
- **Documento Original:** es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **En Valoración:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que indica que la solicitud de inscripción se encuentra en trámite de verificación por parte del equipo de valoración de la Subdirección de Valoración y Registro de la Unidad para las Víctimas.
- **Enfoque Diferencial y de Género:** conjunto de medidas y acciones tendientes a que las víctimas que pertenecen a grupos étnicos, los niños, las niñas, los adolescentes, las mujeres, las personas con orientaciones e identidades de género diversas, las personas mayores y las personas con discapacidad en su status de sujetos de especial protección constitucional, puedan acceder a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, porque la



población no es homogénea, por el contrario, es diversa y eso exige la prestación de un servicio ajustado, adaptado, especializado, coordinado o diferenciado de acuerdo con las particularidades específicas de cada persona.

- **Enfoque y Atención Diferencial:** atención de acuerdo con las características y vulnerabilidades diferenciales de género, etnia, discapacidad y ciclo vital. La Ley 1448 de 2011 reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad, entre otras por tanto se deben adoptar medidas que respondan a los criterios diferenciales según las particulares y grado de vulnerabilidad de cada uno de los grupos poblacionales.
- **Entidades competentes:** son las diferentes entidades externas que intervienen en el proceso para articular las necesidades de la población víctima y alcanzar el goce efectivo de sus derechos.
- **Entrevista de Caracterización (EC):** es un proceso que se construye con la participación de la víctima para identificar las necesidades y carencias de la víctima y de acuerdo con lo identificado planificar el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación integral, permite reconocer las potencialidades y capacidades con las que cuenta la víctima para avanzar en la transformación de su proyecto de vida.
- **Escalamiento:** es el proceso a través del cual se remiten casos a las áreas misionales de la Unidad para las Víctimas con el fin de obtener información fundamental para emitir respuestas de fondo y/o realizar trámites de modificación, actualización de la información de los hogares implicados en las solicitudes.
- **Exclusión:** revisión administrativa mediante la cual la Dirección de Registro y Gestión de la Información, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de un interesado, declarará de oficio la revocatoria de los actos administrativos que hayan inscrito a una persona en el RUV y se evidencie que se realizó fuera de los parámetros señalados en la ley.
- **Expediente Administrativo:** según el mandato legal, “los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas” (Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, art. 36). El expediente administrativo deberá ser ordenado según las indicaciones de la Unidad para las Víctimas.
- **FUD:** Formulario Único de Declaración para la solicitud de Inscripción en el Registro Único de Víctimas. Es la herramienta administrativa donde se consigna la declaración de la persona que, a nombre propio y de su hogar, manifiesta ser víctima del conflicto armado.
- **Función Archivística:** actividades relacionadas con la totalidad del que hacer archivístico y que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.
- **Gestión de Casos:** es el desarrollo de las solicitudes desde la entrada a la operación, hasta la entrega a la empresa de correspondencia, o desde la recepción de la devolución, hasta el archivo o entrega a la empresa de correspondencia.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Hogar:** la persona o grupo de personas, parientes o no, donde al menos una de ellas está incluida en el Registro Único de Víctimas (RUV) por desplazamiento forzado, y donde todas ocupan la totalidad o parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas (Decreto 2569 de 2014, art. 12).
- **Hojas Electrónicas:** hace referencia a todos los archivos en formato de hojas electrónicas, archivos planos de texto y/o todo archivo de ofimática, que suministra La Unidad, susceptible para el proceso la atención y orientación a las víctimas.
- **Identificación:** la identificación es el derecho que le asiste a todo ser humano a ser reconocido en su personalidad jurídica.
- **Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que se otorga luego de un proceso de valoración y permite al declarante y a su grupo familiar el acceso a las medidas de atención, asistencia, reparación y garantías de no repetición.
- **Indemniza:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas donde se consulta el histórico de pagos por concepto de indemnización por vía administrativa.
- **IVR:** por sus siglas en inglés InteractiveVoice Response, que se puede traducir como Respuesta de Voz Interactiva. También se utiliza el término VRU (Voice Response Unit por sus siglas en inglés), el cual refiere a un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.



- **Lex:** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas, donde puede consultarse información sobre las acciones de tutela notificadas a la Entidad a partir del 9 de enero de 2015. Las acciones de tutela notificadas con anterioridad se consultan y tramitan a través del aplicativo y/o herramienta Astrea.
- **Líneas de producción:** divisiones realizadas para la optimización de procesos teniendo en cuenta servicios con características similares.
- **Manejo de problemas:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es diagnosticar, resolver y documentar los problemas ayudando a prevenir su ocurrencia futura.
- **Manejo de solicitudes:** comprende la coordinación y el control de todas las actividades necesarias para satisfacer a cabalidad un requerimiento.
- **Manejo del cambio:** conjunto de procesos y actividades cuyo objeto es planear, coordinar, monitorear e implantar cambios con el mínimo impacto sobre los usuarios y los servicios.
- **Manual de procedimientos:** término que designa a todos los procedimientos que deben ser realizados, para llevar a cabo la prestación de servicios objeto del contrato.
- **Medidas de garantías de no repetición:** son las diferentes acciones del Estado cuyo objetivo apunta a que los hechos victimizantes no vuelvan a repetirse (L-1448/11, art. 149).
- **Medidas de indemnización por vía administrativa:** es la compensación económica por el daño sufrido a causa del conflicto armado, según los montos dispuestos en el artículo 149 del Decreto 4800 de 2011, tendiente a contribuir a superar el estado de vulnerabilidad en que se encuentra la víctima y su núcleo familiar; se otorga en el marco de un Programa de Acompañamiento para la inversión de los recursos que ofrece líneas de inversión a las víctimas que voluntariamente se acojan a él (L-1448/11, art. 132).
- **Medidas de rehabilitación:** consiste en el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas (L-1448/11, art. 135).
- **Medidas de reparación integral:** La Ley 1448 de 2011 determinó 5 medidas de reparación: indemnización, rehabilitación, satisfacción, restitución y garantías de no repetición (L-1448/11, art. 69).
- **Medidas de restitución:** La realización de medidas para el restablecimiento de la situación anterior a las violaciones contempladas en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011 (L-1448/11, art. 71).
- **Medidas de satisfacción:** acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad sobre lo sucedido, proporcionan bienestar y contribuyen a mitigar el dolor de la víctima (L-1448/11, art. 139).
- **Metodología para el manejo de riesgos:** conjunto de actividades relacionadas que aseguran de manera estructurada la identificación y contención de los posibles riesgos asociados a un proceso.
- **Metodologías / Procedimientos:** conjunto de actividades relacionadas y sustentadas en un marco conceptual establecido y aceptado como válido, para el logro de un objetivo (generación de un producto o prestación de un servicio).
- **MO:** mensaje de origen.
- **Modalidad del servicio:** tiempo de atención a las solicitudes o requerimientos de usuarios, 5 días a la semana (lunes a viernes) 9 horas al día con el horario especificado en cada sitio.
- **Modelo de aseguramiento de calidad:** metodología que garantiza de manera estructurada la exacta definición y obtención de los productos objeto del proceso de aseguramiento dentro de los parámetros de calidad esperados y técnicas preventivas y correctivas.
- **MT:** mensaje transmitido.
- **Nivel de Atención:** cantidad de llamadas atendidas frente a las llamadas entrantes.
- **Nivel nacional:** son los colaboradores de la Unidad para las Víctimas ubicados funcionalmente en la sede central, encargados de las diferentes actividades que realizan, asociadas al proceso de respuesta escrita.
- **Nivel de Servicio:** es el porcentaje de llamadas atendidas por parte del agente antes de una cantidad de segundos determinada. Por estándar internacional se maneja 80/20.
- **No Inclusión:** estado en el Registro Único de Víctimas – RUV que luego del proceso de verificación determina que la situación del declarante y su grupo familiar no se enmarca en lo contemplado en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Novedades de Registro:** actualización en el Registro Único de Víctimas – RUV a través de la inclusión de novedades en la información, respecto de los datos personales de las víctimas.
- **Oferta Institucional:** son los programas, información y/o servicios que prestan todas las entidades del SNARIV – Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para atender las necesidades de la población víctima y que buscan cubrir las distintas medidas de asistencia y reparación integral.
- **Oportunidad:** el servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley o por los procedimientos internos de la Unidad para las Víctimas.
- **Órdenes de compra:** documentos a través de los cuales las partes acuerdan las condiciones técnicas y económicas y los plazos para la ejecución y/o entrega de servicios o requerimientos adicionales previstos en el



Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente, siempre y cuando hayan sido previstos en la orden de compra inicial.

- **Orfeo:** Herramienta tecnológica WEB - Actual Sistema de Gestión Documental.
- **Orientador:** técnico y/o tecnólogo capacitado que brindará la atención y orientación inicial a la población víctima con enfoques, psicosocial, de acción sin daño y diferencial con calidad y calidez, dando respuesta a sus solicitudes. La prestación del servicio se llevará a cabo en el esquema presencial modalidad fija (en cada uno de los puntos de atención del territorio nacional, Centros Regionales y espacios complementarios) o modalidad móvil (ferias de servicios o jornadas).
- **Patrimonio documental:** conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.
- **Planeación de capacidad:** ejercicio consistente en determinar (dimensionar) la plataforma tecnológica adecuada para satisfacer las necesidades actuales y futuras de procesamiento de datos de la organización, esto es, determinar qué crecimientos se le deben hacer a la plataforma actual, cuál sería su reemplazo apropiado o qué cambios deben hacerse en la programación de la producción.
- **Párrafos motivacionales:** entendidos como la expresión de motivos o la causa de la decisión que, desarrollan el principio de publicidad de los actos administrativos y, permite conocer a los administrados las razones técnico - jurídicas de la decisión.
- **Procedimiento de identificación de carencias:** modelo institucional diseñado para el estudio de las carencias reales de los hogares víctimas del desplazamiento forzado, a fin de advertir algún tipo de afectación en subsistencia mínima de manera integral y con base en ello clasificar el nivel de carencia de estos hogares frente a los componentes de atención humanitaria (Alojamiento temporal y alimentación).
- **Puntos de atención y orientación:** son espacios de articulación interinstitucional del nivel nacional y territorial que tienen por objetivo: orientar, atender, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal.
- **Quioscos virtuales:** es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual.
- **RPA Robotic Process Automation:** es entendida como una automatización robótica de procesos
- 
- **Recursos:** etapa del procedimiento administrativo (reposición, apelación y queja) regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, principalmente en los capítulos VI a VIII, arts. 74 a 92. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Directora General de la Unidad para las Víctimas.
- **Revocatoria directa:** posibilidad del procedimiento administrativo regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, capítulo IX, arts. 93 a 97. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Unidad para las Víctimas.
- **Red Nacional de Información:** dependencia de la Unidad para las Víctimas que brinda el instrumento que establece mecanismos, lineamientos, políticas, procesos y procedimientos que permiten la interoperabilidad, trazabilidad y el flujo eficiente de la información entre las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) en el orden nacional y territorial, los organismos de cooperación internacional, la sociedad civil, las organizaciones de víctimas, y otras entidades estatales.
- **Registro Único de Víctimas (RUV):** es una herramienta administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. La condición de víctima es una situación fáctica que no está supeditada al reconocimiento oficial a través de la inscripción en el Registro. Por lo tanto, el registro no constituye la calidad de víctima, sino que la declara, pues cumple únicamente el propósito de servir de herramienta técnica para la identificación de la población que ha sufrido un daño en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y de sus necesidades, y como instrumento para el diseño e implementación de políticas públicas que busquen materializar los derechos constitucionales de las víctimas. El RUV incluye a las víctimas individuales a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, y un módulo destinado para los sujetos de reparación colectiva en los términos de los artículos 151 y 152 de la misma Ley.
- **Remisión:** documento donde se consignan los datos básicos de un hogar para atender la solicitud y es enviado al proceso que se requiera.
- **Reprografía:** proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia (o xerocopia), el facsímil o la fotografía.
- **Revocatoria directa:** posibilidad del procedimiento administrativo regulada por la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, capítulo IX, arts. 93 a 97. La distribución de funciones para la adopción de las decisiones administrativas es la establecida en el Decreto 4802 de 2011 y la Resolución 113 de 2015 dictada por la Directora General de La Unidad.



- **Servicio operativo de soporte:** conjunto de procesos, recursos (técnicos, humanos, etc.), sistemas de información y funciones que intervienen en la planeación, ejecución y monitoreo de la prestación de los servicios. La Unidad para las Víctimas provee los módulos (software) que soportan la operación.
- **SGV:** Sistema General de Víctimas
- **SIJYP:** Sistema de Información Interinstitucional de Justicia y Paz, que lidera el Ministerio de Justicia y el Derecho, que contiene varios módulos transaccionales por cada una de las entidades que conforman la ruta de atención y orientación a víctimas y opera bajo modalidad Web.
- **SIPOD (Sistema de Información de Población Desplazada):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el Registro Único de Población Desplazada – RUPD.
- **SIRAV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco del Decreto 1290 de 2008.
- **SIRAV (Notificaciones):** herramienta tecnológica que permite la consolidación de los actos administrativos para la posterior (i) notificación personal, (ii) remisión o publicación de la citación para la notificación personal, y (iii) remisión o publicación de la notificación por aviso.
- **Sistema de Gestión Documental (ORFEO):** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para las Víctimas que administra y opera la documentación, entrante y saliente de la Entidad.
- **Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV):** es el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales y las demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas (L-1448/11, art. 159).
- **SIV (Sistema de Información de Víctimas):** herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas y en la que se puede consultar información sobre el registro de víctimas en el marco de la Ley 418 de 1997.
- **SGV:** Corresponde al Sistema de Gestión para las Víctimas y es donde se asegura el registro de cada una de las atenciones que se realicen en la operación por cualquiera de los canales así mismo la herramienta tecnológica que permite la gestión de casos.
- **Soportes:** cualquier documento necesario para realizar un trámite (documentos de identificación, certificaciones, etc.).
- **Soporte de aplicaciones:** es el conjunto de actividades, aplicables a las soluciones que la Unidad para las Víctimas provee dentro del servicio requerido, a saber: 1) formación y ayuda en el uso de las aplicaciones; 2) registro, gestión y resolución de problemas e incidencias en el uso de las aplicaciones y 3) registro, gestión y resolución de pequeñas mejoras que no se califican como Proyectos (peticiones de menos de 20h de trabajo).
- **Soporte documental:** medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Soporte especializado externo de aplicaciones:** es el soporte brindado por la casa fabricante de la aplicación.
- **Soporte funcional:** conjunto de actividades encaminadas a asesorar al usuario en la correcta utilización del software aplicativo, en el diagnóstico y solución de los problemas que se presenten en éste y, en el apoyo y optimización de sus procesos.
- **Soporte técnico:** actividad que concierne a la instalación, solución de problemas y optimizaciones de funcionamiento operacional de todo aquello que tiene que ver con el software operativo.
- **SRI – Subdirección de Reparación Individual:** es la Subdirección Misional de La Unidad que orienta sus labores a ejecutar y evaluar las acciones que en materia de reparación individual sean adoptadas por La Unidad, teniendo en cuenta la vulneración de los derechos de la víctima y las características del hecho victimizante.
- **Subsistencia mínima:** Expresión del derecho fundamental al mínimo vital, el cual se garantiza a través de la asistencia o ayuda humanitaria, mediante el abastecimiento de un mínimo de elementos materiales para subsistir, entre los que se identifican como componentes básicos los alimentos esenciales, el agua potable, auxilio de alojamiento, y acceso a servicios médicos.
- **Sujetos de especial protección constitucional:** Hace referencia a ciertos grupos poblacionales que en razón del género, edad, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, pertenencia étnica, entre otras características, han sufrido múltiples discriminaciones y exclusiones para dar origen a la desigualdad en términos de ejercicio de derechos, por ello el Estado tiene especiales deberes de protección y apoyo reforzado para garantizar el goce, ejercicio de derechos y el disfrute de las oportunidades sociales en igualdad de condiciones.
- **Tabla de retención documental:** listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Instrumento archivístico que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la



institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades.

- **Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC:** conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.
- **TMO:** Tiempo promedio de conversación durante la llamada.
- **Transferencia de tecnología:** corresponde a las áreas de tecnología en las cuales el contratista puede aportar su conocimiento a la Unidad para las Víctimas, por medio de programas de capacitación, asesorías o pasantías, entre otros. Igualmente, responde al conjunto de acciones (programas de intercambio, seminarios, pasantías, capacitación, documentación, asesorías, asistencia técnica, licenciamiento de tecnología, etc.), mediante las cuales se traspa un conjunto de conocimientos y/o habilidades en áreas de interés para la entidad.
- **Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas:** unidad administrativa especial creada por la Ley 1448 de 2011, con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) y perteneciente al sector administrativo de inclusión social y reconciliación. Su estructura está regulada por el Decreto 4802 de 2011.
- **Valoración:** ejercicio metodológico acompañado de una rigurosa verificación de diversas herramientas técnicas, jurídicas, de contexto y administrativas, mediante el cual se analiza la información aportada por quien dice ser víctima con el fin de determinar si los hechos narrados por la persona se encuentran enmarcados dentro del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- **Víctimas:** según la Ley 1448 de 2011, se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Asimismo, son víctimas las demás personas señaladas en el artículo 3º de la citada Ley. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. A falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente. De la misma forma, se consideran víctimas las personas que hayan sufrido un daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

En el concepto de víctima debe tenerse en cuenta que por sentencia de la Corte Constitucional el concepto de **conflicto armado** alude a “una relación cercana y suficiente con el desarrollo del conflicto armado” (sentencia C-781 de 2012) y que además de los parientes a que se refiere la norma, “también son víctimas aquellas personas que hubieren sufrido un daño” (sentencia C-052 de 2012).

- **Víctima de desplazamiento forzado:** entiéndase como “toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: Conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público” (L-387/97, art. 1).

El desplazamiento forzado puede ocurrir en el marco del conflicto armado interno, en los términos del art. 3 de la Ley 1448 de 2011 y la sentencia C-781 de 2012 de la Corte Constitucional, o por fuera de éste.

- **Vivanto:** herramienta tecnológica de acceso vía web de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y en la que se puede consultar información obrante en el Registro Único de Víctimas.
- **Vulnerabilidad:** es la situación de un hogar que no ha superado la situación de emergencia, una vez evaluada la situación particular de cada miembro del hogar, esta evaluación se realiza valorando a cada uno de sus miembros para conocer las capacidades y necesidades del hogar, estableciendo prelación en el suministro de componentes de la atención humanitaria, verificando aspectos que permiten aproximar la situación frente a dificultades manifiestas que afectan su estabilidad socio-económica.